Épreuve	2 : Traiter des situations pratiques (écrit)
Position d'examen	2.2 Réfléchir sur ses actions professionnelles
Méthode d'examen	Mini-cas 2 (écrit)
Compétence opérationnelle	Analyser et coordonner les interfaces (d2)
Titre	Conseil à la clientèle adapté aux besoins
Situation de départ	Vous travaillez comme conseiller/conseillère de service automobile au garage Mühlemann. L'entreprise est orientée vers la réparation de toutes les marques et n'est pas liée aux directives d'un importateur. Outre les réparations de véhicules, l'entreprise fait également le commerce de voitures d'occasion de divers constructeurs, le parc d'occasions est bien entretenu et clair. Madame Lehmann a déposé sa petite voiture de 13 ans pour la préparer au contrôle des véhicules à moteur. Grâce à votre fidélité à l'entreprise depuis de nombreuses années, vous connaissez parfaitement aussi bien la cliente que son véhicule. Après l'inspection du véhicule, il est constaté que la réparation dépasse massivement la valeur vénale du véhicule, la liste des défauts comprend également un petit trou de rouille sur le bas de caisse, qui doit impérativement être réparé pour le contrôle des véhicules à moteur. La cliente est en principe intéressée par l'achat d'un véhicule d'occasion dans votre garage. Elle souhaite toutefois continuer à utiliser son véhicule actuel pendant encore quatre mois, car elle n'aura pas les moyens financiers nécessaires pour finaliser l'achat avant cette date.
Questions	1) En tant que conseiller/conseillère de service, avec quels acteurs devez-vous prendre contact dans cette situation ? 2) Comment procédez-vous, c'est-à-dire quels aspects clarifiez-vous avec les acteurs mentionnés afin de préparer une solution possible pour la cliente ? Notez vos réponses sous forme de mots-clés.
Critères d'évaluation / points	Le candidat/La candidate reconnaît-il/elle les acteurs pertinents dans la situation présente ? Le candidat/La candidate déduit-il/elle une procédure compréhensible ? 6 points
Temps	Env. 12 min

Ce document d'examen est confidentiel
et autorisé à des fins d'exercice
COPYRIGHT AGVS/UPSA