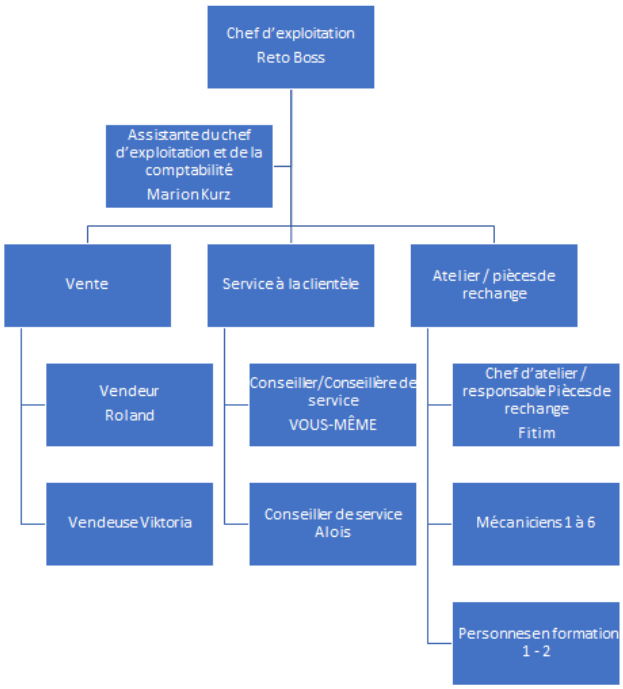
Épreuve 2, position 2.3
Boîte à lettres : « Prioriser et coordonner »
Temps : 60 minutes

Situation initiale :
Vous travaillez comme conseiller/conseillère de service dans un garage de taille moyenne (voir organigramme). Votre équipe se compose d'un autre conseiller de service, six mécaniciens et deux personnes en formation à l'atelier. Votre supérieur est le chef d'exploitation Reto Boss. Il dirige l'entreprise depuis de nombreuses années et attache une grande importance à la satisfaction des clients. Il dispose d'un bon réseau, est actif dans l'association locale des arts et métiers et connaît personnellement de nombreux clients.

Organigramme de votre entreprise :



Votre entreprise est actuellement en pleine mutation. Le site web a été récemment mis à jour et les clients peuvent faire part de leurs demandes par chat. Cependant, de nombreux processus de travail n'ont pas encore été numérisés.

Nous sommes le lundi 17 octobre à 9 heures. Tout est en effervescence car les premières chutes de neige sont déjà annoncées pour la semaine à venir. Les travaux de l'atelier sont répartis et vous revenez tout juste de votre pause.

Vous commencez à travailler et vous trouvez sur votre bureau divers documents (par exemple des e-mails, des commandes, des post-it, des lettres) et vous traitez votre boîte à lettres. Utilisez les 60 minutes suivantes pour organiser les demandes reçues et prendre des mesures.

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

Exercice :

Procédez de la manière suivante pour traiter la boîte à lettres :

1. Examinez tous les documents.
2. Rassemblez toutes les tâches à accomplir dans le plan d'action ci-joint.
3. Classez les différentes tâches par ordre de priorité selon le modèle Eisenhower et justifiez vos priorités.
   A *= important et urgent / à faire immédiatement et soi-même*
   B *= important, mais pas urgent / à faire après A, prévoir un créneau horaire*
   C *= urgent mais pas important / déléguer*
   D *= ni important ni urgent / ne rien faire, ignorer (important : justifier pourquoi rien n'est fait ; les colonnes Mesures et moyens de communication peuvent être laissées vides).*
4. Définissez une mesure / procédure appropriée pour chaque tâche.
5. Pour chaque tâche, déterminez les moyens de communication que vous souhaitez utiliser pour obtenir des informations ou donner des ordres.

Vous disposez d'un plan d'action pour développer votre solution.

Remarques :

• Notez que d'autres documents arriveront dans votre boîte à lettres pendant l'examen.
• Vous pouvez utiliser plusieurs champs pour différentes actions déclenchées par un document. Ce faisant, vous ne devez plus traiter à nouveau les colonnes 1 à 3.

Annexes :

- 01 : E-mail du chef d'exploitation Google Review
- 02 : Liste des ordres en cours
- 03 : Collision de rendez-vous Outlook
- 04 : Note du chef d'atelier concernant un ordre d'atelier
- 05 : Ordre d'atelier sur la table : le client n'est pas encore arrivé
- 06 : Extrait du planificateur de capacités pour les rendez-vous
- 07 : Demande de chat concernant un changement de roues
- 08 : Demande d'offre par e-mail
- 09 : Post-it de la vente
- 10 : Post-it du chef d'exploitation
- 11 : Post-it de la vente 2
- 12 : Clé sur le comptoir du service à la clientèle
- 13 : Note téléphonique de l'assistante
- 14 : Message WhatsApp de votre mère
- 15 : E-mail d'un fournisseur sur des pièces de rechange

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

Évaluation :

Votre performance sera évaluée selon les critères/questions clés suivants :

- Toutes les informations / affaires en suspens ont-elles été prises en compte ?
- Les priorités sont-elles bien définies ?
- La priorisation est-elle justifiée de manière compréhensible ?
- Des mesures appropriées ont-elles été prises ?
- Les moyens de communication sont-ils judicieux et correspondent-ils à la priorité fixée ?

Points :

30 points (6 points par critère)

Bonne chance !

Plan d'action :

N° de document et affaire en suspens : (Que faut-il faire ?)	**Priorité** **A à D**	**Justification de la priorisation** (par mots clés)	**Mesure(s) : Quelles sont les principales étapes que j'entreprends ?** (sous forme d'énumérations et de mots-clés)	**Quel(s) moyen(s) de communication est-ce que j'utilise ?** (par ex. téléphone, e-mail, SMS, en personne)

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