

SUJET
ETUDE DE CAS

Certificat de Qualification Professionnelle



EPREUVE E2

Technicien Electricien-Electronicien Automobile

Cachet de l'établissement

➔ MISE EN SITUATION

Vous venez d'être nommé Adjoint au Chef d'Atelier au Garage de L'AVENIR.

En fonction de la charge de travail ou des besoins en effectif, vous gardez aussi votre activité de Technicien.

Mr DUVOISIN, votre patron, vous fixe comme objectif d'être bon « du premier coup », et d'avoir une qualité de service irréprochable.

Ce matin, vous êtes à la réception et au cours de la journée vous allez être confronté à différentes situations auxquelles vous allez devoir faire face.

Certaines seront d'ordre organisationnel, d'autres liées à la gestion de l'activité.

En fonction des thèmes abordés, vous devrez utiliser les documents fournis dans le Dossier Documentation Annexe ou répondre à des QCM.

ORGANISATION DU POSTE DE TRAVAIL

Vous devez cocher la ou les bonnes réponses.

Question 1

2 points

En début de matinée, vous devez réparer rapidement une roue crevée sur le véhicule d'un client qui vient d'arriver :

- Vous réparez la roue et rendez la voiture rapidement à votre chef.
- Vous préparez la roue, puis contrôlez l'état des plaquettes, les niveaux et complétez un certificat de contrôle avant de rendre le véhicule à votre chef.
- Vous réparez la roue rapidement, puis livrez la voiture à votre chef pour qu'il puisse effectuer les contrôles et la facture.

Question 2

2 points

Vous constatez que le temps donné par le constructeur pour le remplacement de la pompe à eau est de deux heures sur un véhicule :

A votre avis, le fait d'aller chercher les pièces au magasin et de nettoyer son poste de travail, est-il inclus dans ce temps ?

- OUI
- NON

**ETABLIR LES DOCUMENTS D'ATELIER LIES A L'ACTIVITE /
INTERPRETER LES DOCUMENTS COMMERCIAUX**

Question 3

4 points

Au cours d'une réparation, un client vous demande un prix. Vous consultez le tarif et vous trouvez la pièce à 125€ HT.

Pour donner le prix TTC au client, quelle formule utilisez-vous ?

125 x 1.196

125 x 1.186

Question 4

14 points

Un client gare son véhicule devant l'accueil et se dirige vers vous.

Vous réceptionnez cette personne qui se plaint de deux choses : son témoin de charge s'allume, il a des à-coups moteur et un témoin orange d'allumé fixe au tableau de bord.

Il vous donne sa carte grise.

Vous devez rédiger l'Ordre de Réparation (page suivante) en utilisant les documents fournis dans le Dossier Documentation Annexe : 6 points

Vous convenez avec le client de lui faire le diagnostic et un devis avant les travaux.

Vous distribuez le travail à un de vos collègues.

Celui-ci décèle les anomalies et établit une liste que vous trouverez sur le bon de pièces n°1, situé dans le Dossier Documentation Annexe.

Ce compagnon a dû s'absenter précipitamment. Vous retrouvez son dossier sur sa caisse à outils mais il n'a pas pris le temps de noter ce qu'il a fait sur la voiture.

Vous devez codifier la main d'œuvre de l'intervention sur l'Ordre de Réparation (page précédente) en vous aidant du barème de temps et du bon de pièces n°1, situés dans le Dossier Documentation Annexe.

Pour ce faire, vous devez imaginer la chronologie du diagnostic.

Pour vous aider, relisez l'Ordre de Réparation où vous retrouverez : la demande du client, la proposition que vous lui avez faite et la liste des pièces à remplacer. **8 points**

Question 5

8 points

Le responsable qualité vous convoque et vous explique que le service comptabilité a relevé beaucoup d'erreurs de facturation.

Il désire vous assister dans votre tâche pour vous aider.

Vous devez établir la facture de la Clio.

Vous utiliserez la facture n°**181 001** que vous trouverez page suivante. Vous vous aiderez de l'Ordre de Réparation que vous avez codifié et du bon de pièces.

INTEGRER LA QUALITE DANS SON ACTIVITE

Question 6

6 points

Pour améliorer la note qualité de son équipe après-vente et la satisfaction de vos clients, votre chef vous propose que soient quantifiés, chaque semaine, les retours et les retouches.

Vous devez expliquer à un stagiaire dont vous avez la charge :

Ce qu'est un retour ?

3 points

.....

.....

.....

.....

Ce qu'est une retouche ?

3 points

.....

.....

.....

.....

(Prenez comme anomalie dans les deux cas une bruyance de courroie d'accessoires)

IDENTIFIER LA STRUCTURE D'UNE ENTREPRISE

Afin d'aider votre stagiaire à rédiger son mémoire, vous devez répondre à la question suivante :

Question 7

2 points

Donnez la signification des initiales SARL :

.....

.....

GERER SON TEMPS

Dans le déroulement de l'intervention, il y a une phase de planification.
Le planning est l'outil utilisé dans les ateliers.

Question 8

12 points

Déterminez 6 objectifs que le planning permet d'atteindre :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....