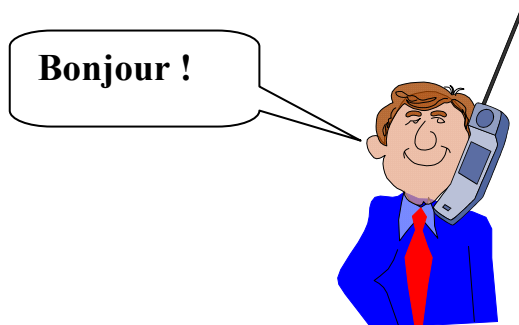


**Sommaire :**

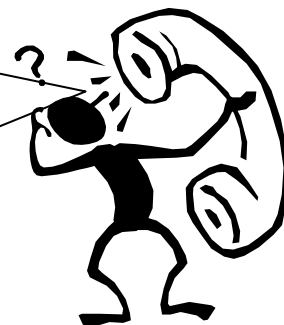
<b>Compétences</b>	<b>Titre</b>	<b>Page :</b>
C2-D Dialoguer	<b>Je réponds au téléphone au client</b>	<b>2</b>
C4-D Organiser	<b>J'utilise le cahier de brouillon</b>	<b>3</b>
C4-E Organiser	<b>Je propose des travaux à un professeur</b>	<b>4</b>
C4-C Utiliser C4-E Organiser	<b>Je planifie un véhicule sur le carnet de rendez-vous</b>	<b>5</b>
C4-B Calculer	<b>J'établis une estimation ( devis)</b>	<b>6</b>
C2-D Dialoguer	<b>Je reçois un client</b>	<b>8</b>
C2-D Dialoguer	<b>Je réceptionne un véhicule en présence du client</b>	<b>8</b>
C2-D Mettre en oeuvre	<b>J'ouvre un ordre de réparation</b>	<b>9</b>
C2-D Dialoguer	<b>Je contacte un fournisseur</b>	<b>11</b>
C2-D Mettre en oeuvre	<b>Je rédige un bon de commande</b>	<b>13</b>
C2-D Mettre en oeuvre	<b>Je réceptionne une livraison</b>	<b>14</b>
C2-D Mettre en oeuvre	<b>J'impute les pièces</b>	<b>15</b>
C2-D Mettre en oeuvre	<b>J'impute les heures</b>	<b>16</b>
C4-D Gérer	<b>Je suis la progression des travaux des véhicules</b>	<b>17</b>
C2-D Mettre en oeuvre	<b>J'établis la facture</b>	<b>18</b>
C2-D Dialoguer	<b>Je remets un véhicule au client</b>	<b>19</b>
C2-D Mettre en oeuvre	<b>J'encaisse la facture</b>	<b>20</b>
C4-E Organiser	<b>Je ferme le soir</b>	<b>21</b>
C4-E Organiser	<b>Je ferme en fin de semaine</b>	<b>21</b>
C4-E Organiser	<b>Je m'absente temporairement</b>	<b>21</b>

## Je réponds au téléphone au client

- Formule de politesse :



« Réception  
Lycée Albert  
Claveille, à  
votre service,  
bonjour »



- J'écoute les propos du client, je ne l'interromps pas.
- Ensuite, je pose des questions pour essayer de déterminer l'attente du client si ses propos ne sont pas clairs.
- Je cible au mieux la nature des travaux.
- Je lui propose de le rappeler pour lui donner une date de rendez-vous.
- Je lui demande son numéro de téléphone.
- **Très important : je lui demande de venir avec la carte grise de son véhicule**
- Formule de politesse :  
« **Au revoir, Mlle, Mme ou Monsieur, bonne journée** »

### Exemple de communication téléphonique :

Après maximum 3 sonneries.

Réceptionnaire (R) : « **Réception Lycée Albert Claveille, à votre service, bonjour** »

Client (C) : « Bonjour, Mr Fernandes, je vous téléphone car mon véhicule ne freine plus et je voudrais que vous me changiez les freins. »

R : « Oui Mr, il n'y a pas de problème. Seulement ce ne sont peut-être pas tous les freins de votre véhicule qui sont défectueux. Il faudrait que vous passiez à l'atelier du lycée pour que l'on puisse faire un diagnostic de votre système de freinage et établir une estimation des réparations. »

C : « Ah ! Pourquoi pas ? Est-ce que je peux venir demain matin vers 10h ? »

R : « Patientez 1mn, Mr, je vais me renseigner auprès d'un professeur si cela est possible. »

#### 1 mn après

R : « Mr Fernandes, veuillez nous excuser, mais demain ce ne sera pas possible. En revanche, après demain c'est-à-dire jeudi 8 octobre vers 9h, vous pourriez nous présenter votre véhicule pour réaliser le diagnostic. »

C : « Jeudi ! Attendez, je regarde si je peux. Ecoutez, jeune homme, parfait pour jeudi 8 octobre à 9h. Au revoir. »

R : « **A votre service Mr, bonne journée.** »

Toutes les informations fournies par le client doivent être notées dans l'agenda.

Ces informations seront rayées du cahier de brouillon que lorsque le rendez-vous aura été fixé.

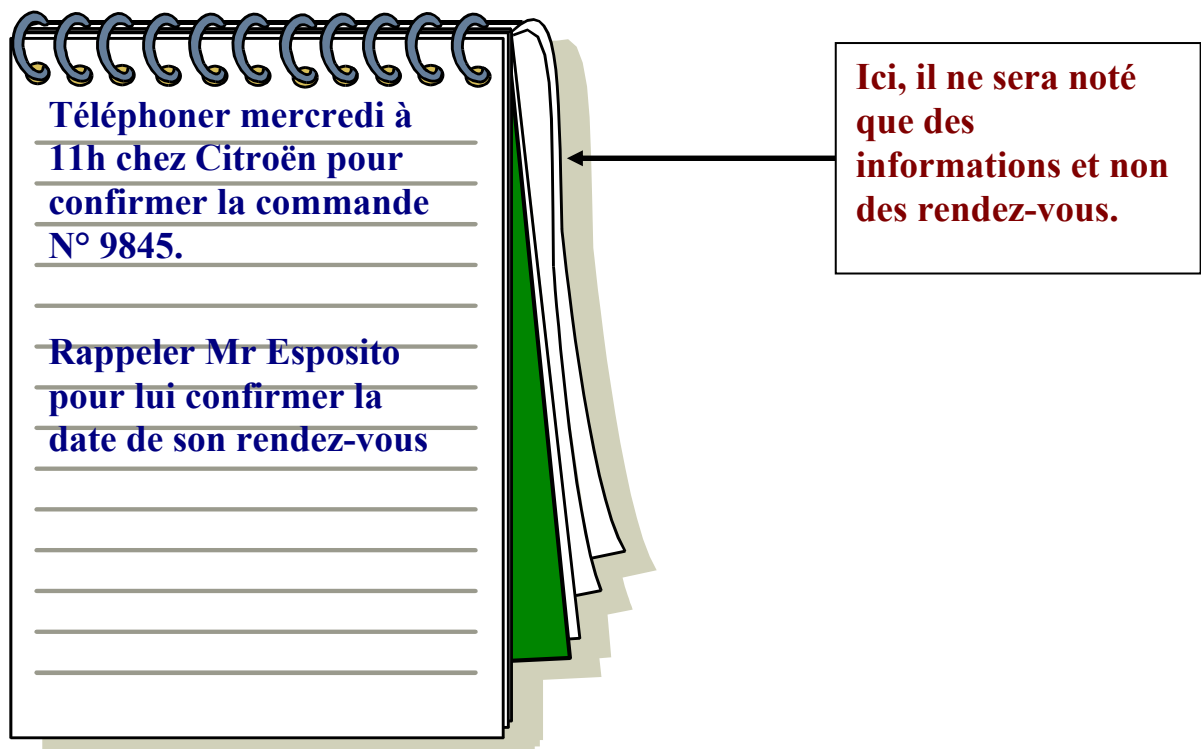
## J'utilise le cahier de brouillon

Sur l'agenda sont inscrits tous les contacts prévus avec les clients et les professeurs, HORS PLANIFICATION, ainsi que les contacts avec les fournisseurs.

**Toutes informations inscrites sur l'agenda ne sont pas des rendez-vous.**

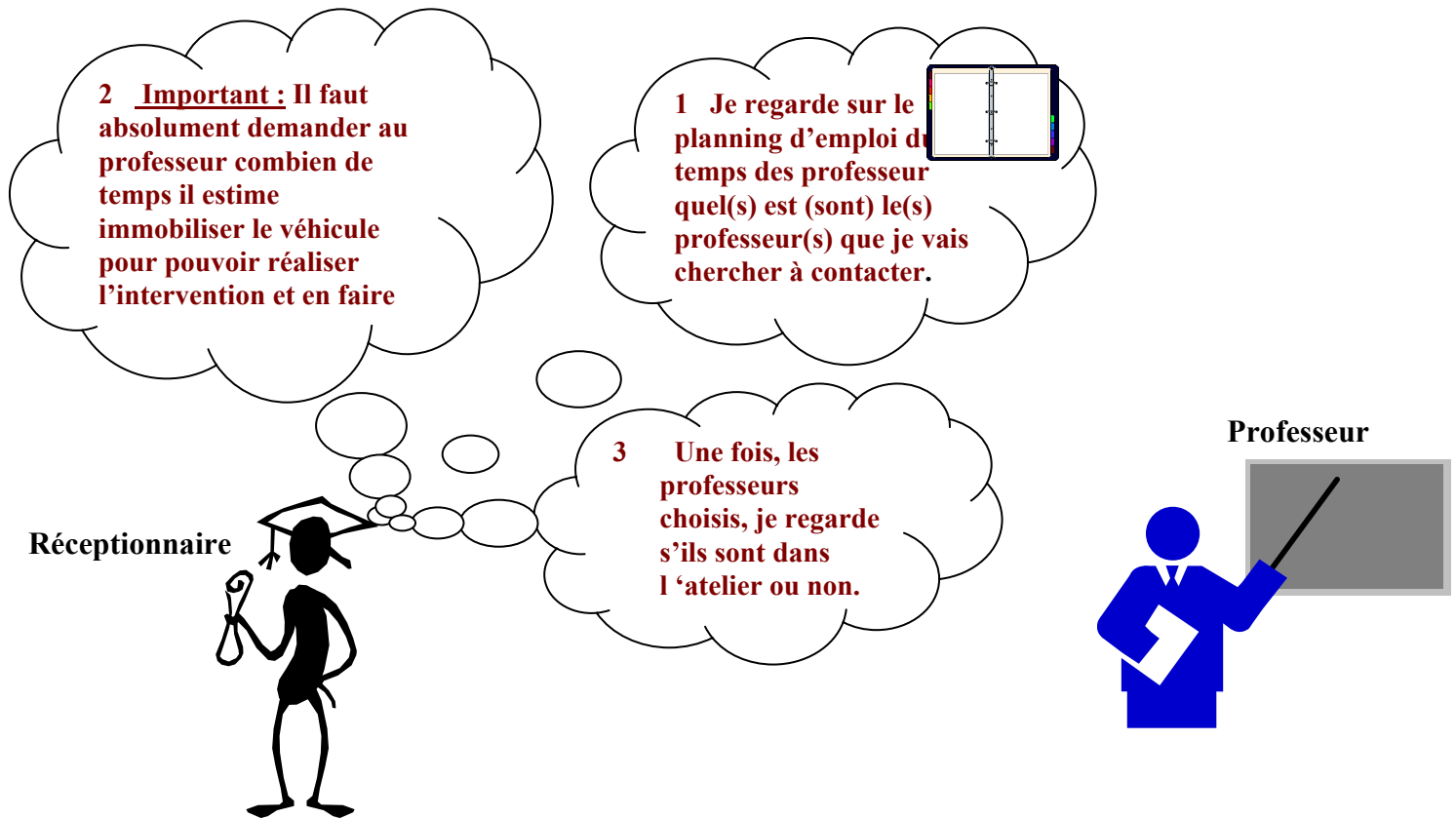
**Aucun travail planifié ne doit apparaître sur l'agenda.**

Exemples d'informations notées sur l'agenda :



## Je propose des travaux à un professeur

Après avoir reçu ou été contacté au téléphone par un client, je m'en vais à la recherche d'un professeur susceptible de pouvoir réparer le véhicule de mon futur client.



### 1<sup>er</sup> cas : Le professeur se trouve dans l'atelier

**R :** « Mr Ambrosio , seriez- vous intéressez pour remplacer un kit de frein AR sur une Renault 19 ainsi que le liquide de frein ? Les pièces sont disponibles chez Renault et apparemment il vous resterait de la place pour le jeudi 15 octobre.

**P :** « Oui, mais il me faut le véhicule de 8h jusqu'à 18h. »

**R :** « D'accord, j'en fait part au client et je vous tiens au courant. »

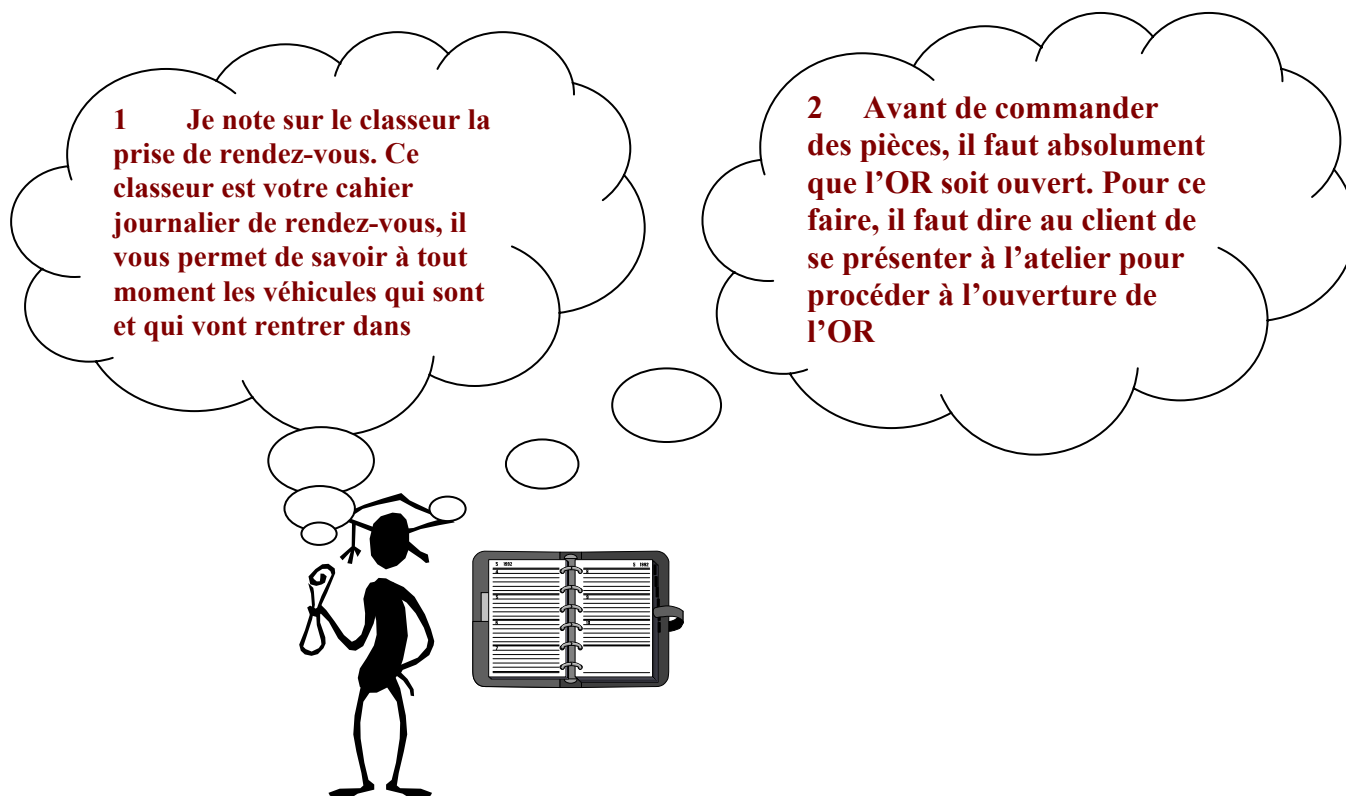
### 2<sup>ème</sup> cas : Le professeur n'est pas dans l'atelier :

- Je cherche son N° de téléphone qui est affiché dans la réception.
- Je l'appelle et je reprends le même commentaire du 1<sup>er</sup> cas.

**Dans cet exemple, pour faciliter la prise de rendez-vous, le réceptionnaire s'est d'abord assuré que les pièces étaient disponibles chez le fournisseur pour ensuite signaler au professeur qu'il n'attendait plus que son accord pour rappeler le client et lui confirmer un rendez-vous.**

## Je planifie un véhicule sur le carnet de rendez-vous

Après avoir eu l'accord du client et du professeur, je peux enfin planifier le véhicule sur le tableau de rendez-vous.



**Très important :**  
**Toutes ces rubriques doivent être dûment remplies**

**1. Les pièces commandées devront être signalées sur le classeur avec le N° du bon de commande.**

**2. Les pièces reçues devront être signalées sur le classeur et seront placées dans l'armoire prévue à cet effet avec le bon de livraison respectif.**

Professeur : M.....
Nom client : .....
Tél : .....
Véhicule : .....
N° OR : .....
Début travaux : .....
Fin travaux : .....
Désignation des travaux : ..... .....
Pièces disponibles : Oui Non
Pièces commandées : Oui Non
N° du bon : .....
Pièces reçues au lycée : Oui Non

## J'établis une estimation (devis)

- La procédure de l'estimation est déclenchée sur initiative du professeur ayant mené le diagnostic.
- Le réceptionnaire rédige la liste des pièces (voir « JE CONTACTE UN FOURNISSEUR » ), des heures et fait vérifier au professeur .
- Etablir l'estimation sur l'ordinateur puis le faire signer d'abord au professeur responsable et ensuite au client pour acceptation en lui proposant un rendez-vous. **Dans certains cas, on demandera au client un acompte d'une valeur de 50% du montant de l'estimation. Pour cela, il faut se renseigner auprès du professeur responsable.**
- **Remettre un exemplaire de l'estimation au client et agraffer l'autre exemplaire avec l'OR.**

Présentation de l'estimation (Verso de l'estimation)

### Estimation :

Estimation :      Avec démontage  
                         Sans démontage

Etabli le ...../...../.....

N° Estimation = ..... N° OR .....

Atelier Mécanique automobile Lycée Albert Claveille 80, rue Victor Hugo 24001 Périgueux ☎ : 05/53/.../.../... Fax : 05/53/.../.../... Réceptionnaire : Mr .....		Nom : ..... Prénom : ..... Adresse : ..... ..... ..... ☎ : ...../...../...../...../..... ☎ mobile : ...../...../...../...../.....		
Marque :		Modèle :		
Type :		N° série :		
Date de 1 <sup>ère</sup> mise en circulation		km au compteur :		
<b>A      Libellé des travaux M.O. 1H = 6,67 Euros TTC</b>		<b>P.U.MO</b>	<b>Qté</b>	<b>PRIX TTC</b>
.....		.....	.....	.....
.....		.....	.....	.....
.....		.....	.....	.....
.....		.....	.....	.....
<b>B      Désignation des pièces remplacées</b>		<b>P.U. H.T.</b>	<b>Qté</b>	<b>PRIX NET H.T.</b>
.....		.....	.....	.....
.....		.....	.....	.....
.....		.....	.....	.....
.....		.....	.....	.....
<b>Montant NET H.T. :</b>		<b>Taux T.V.A. : 19,6%</b>		<b>Montant T.V.A. :</b>
<b>Montant T.T.C. des pièces remplacées:</b>		.....Euros		
<b>C      Prise en charge du véhicule</b>		<b>2 Euros</b>		
<b>Total estimation TTC ( A + B + C )</b>		<b>.....Euros</b>		

Je soussigné(e), M. .... certifie avoir pris bonne note du montant des travaux dont le détail figure sur l'estimation ci-dessus.

Je vous confirme mon accord pour l'exécution de ces travaux aux conditions générales de réparations, dont j'ai pris connaissances par affichage sur le lieu de réception.

Appel conditions générales. Validité de l'estimation jusqu'au ...../...../.....

Acompte versé par le client : .....

Signature précédée de la mention manuscrite  
« accord pour travaux selon estimation »

Fait à ..... Le ...../...../.....

## (Verso de l'estimation) Conditions Générales De Réparation

### **Estimation sans démontage :**

Il sera établi à la demande du client une estimation des réparations à effectuer sur son véhicule. L'estimation sans démontage est une indication fournie gratuitement sur la nature des opérations à effectuer et sur le coût approximatif de la réparation. En effet, le montant de l'estimation n'est qu'à titre indicatif car la défectuosité de certaines pièces ne pourra être décelée qu'après démontage.

### **Estimation avec démontage :**

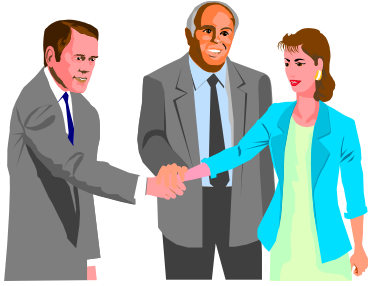
L'estimation avec démontage est une liste détaillée et chiffrée sur la nature des opérations à effectuer et dont le montant engage le réparateur. Sa durée de validité est mentionnée. Il est indispensable, pour que les travaux soient engagés, que le client donne son accord écrit en signant l'estimation et l'ordre de réparation.

Pour des montants supérieurs à 75 Euros, l'établissement se réservera le droit de demander au client un acompte de 50% de la valeur de l'estimation.

En cas de travaux supplémentaires, le montant de l'estimation ne pourra être supérieur à 10 % du montant pour lequel le client a donné son accord initial.

S'il apparaît que les réparations vont être supérieures à 10 % du montant pour lequel le client a donné son accord initial, le réparateur doit en informer le client et obtenir son accord écrit avant toute nouvelle réparation.

## Je reçois un client



### Accueil du client :

- Formule de politesse ( bonjour, ....., au revoir)
- Je peux aussi lui serrer la main pour lui dire « bonjour »
- Bien déterminer **la nature des travaux** afin de pouvoir affecter le véhicule à un professeur et sa classe. Tout RDV doit être pris avec l'accord du professeur désigné. Sans son accord, le véhicule pourra ne pas être réparé.
- Donner au client un jour de RDV possible suivant la disponibilité du professeur.
- Etablir un devis auprès du client pour des réparations  $\geq$  à 153 Euros. Le devis sera signé par le client et le réceptionnaire. Voir doc annexe.

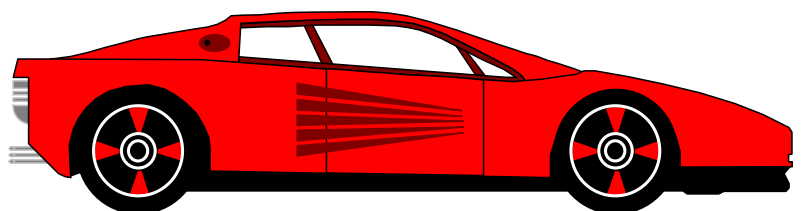
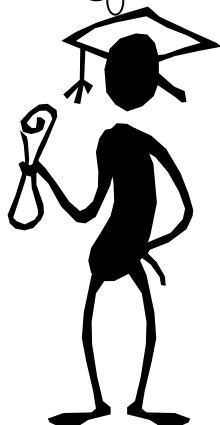
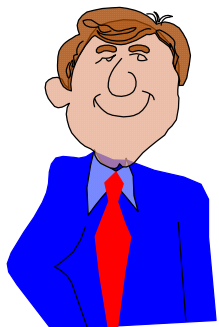
### **Je réceptionne un véhicule en présence du client**

- Après avoir établi l'OR, je vais vers le véhicule pour vérifier son état en présence du client.

**1 Je n'oublie pas d'amener avec moi, la housse de siège, le tapis de sol et le rouleau couvre volant. J'installe tout ceci en présence du client.**

**2 Je vais contrôler l'état visuel de votre véhicule (cases 6,7 et 12 de l'OR à remplir)**

**3 Lorsque le client est parti, je prends l'exemplaire bleu de l'OR ainsi qu'un feuillet de contrôle général du véhicule et j'insère-le tout dans une pochette plastique que je pose sur le pare brise du**





\* La carte grise ne sert qu'à identifier le véhicule (**case 3 et 5**) , l'état civil et l'adresse (avec code postal) sont obtenus en interrogeant le client (**case 1**) .

TOUTES NOS REPARATIONS SONT PAYABLES AU COMPTANT A LA LIVRAISON  
La présente commande est soumise aux conditions générales de réparations au verso.  
Après en avoir pris connaissance le soussigné déclare les accepter sans réserve.  
Fait en triple exemplaire,  
dont un pour chacune des parties.

## Le Client

14

\* Différentier les 3 cases de l' OR :

- **Incidents signalés par le client (case 8)** : On écrit les informations signalées par le client  
Exemple : Mr Berland nous a signalé au téléphone que sa voiture ne freinait plus et qu'il fallait lui changer les freins.

On notera : **Le véhicule ne freine plus.**

- **Bilan du diagnostic (case 9)** : On écrit le résultat du diagnostic

Exemple : Après passage au banc de freinage et démontage des freins, on en déduit qu'il faut remplacer le kit de frein AR.

On notera : **Cylindres de roues AR et garnitures de freins AR défectueux**

- **Travaux programmés (case 10)** : On écrit avec précision les travaux qui vont être effectués.

Exemple : Remplacement du kit de frein AR

On notera : **Remplacement du kit de frein AR**

**Ne pas écrire remplacement des freins AR car cela veut dire qu'il faut aussi changer les câbles de frein à main**

\* **Faire signer l'OR par le client. ( Case 14)**

- Si le véhicule est là et le client est absent :

C'est le professeur proposant la réparation qui est interviewé pour documenter les rubriques. Le professeur signe à la place du client.

- Si le client et le véhicule sont absents :

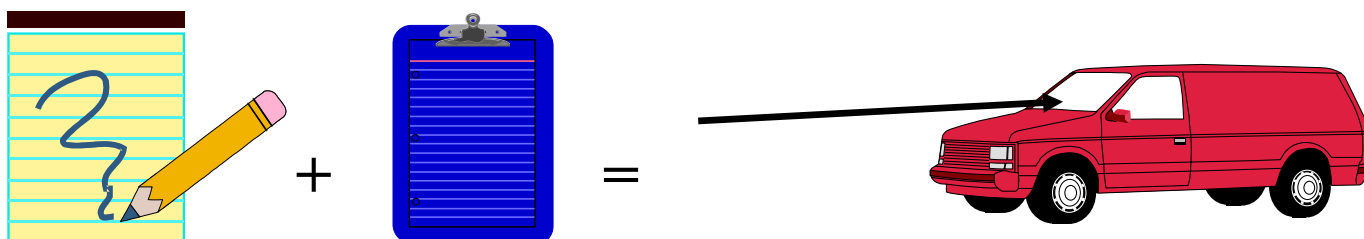
Abandonner l'ouverture de l'OR ou inscrire le nom du professeur comme réceptionnaire et le faire signer .

**ENSUITE L'OR EST POSE PRES DU POSTE INFORMATIQUE  
POUR SA SAISIE (OBLIGATOIREMENT LE ¼ HEURE QUI SUIVRA)**

**Cas particulier où le client amène son véhicule pour un diagnostic et pour la réparation.**

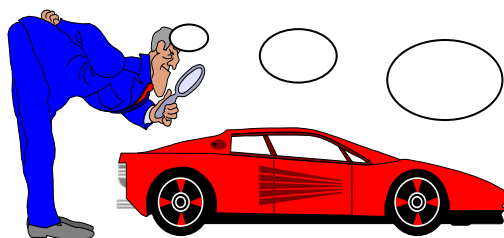
A ce moment là, bien spécifier dans la case *Travaux programmés ( case 10)* : « **Remplacement des pièces si nécessaire . Accord client.** » et faire signer le client dans la case.

Maintenant que le véhicule est dans l'atelier et que l'OR de réparation est ouvert, je prends une chemise plastique et j'y insère l'Or bleu et un feuillet de contrôle d'état général du véhicule que je pose sur le pare brise du véhicule.



## Je contacte un fournisseur

**Avant toute chose, je réunis tous les documents et informations nécessaires pour pouvoir effectuer ma demande correctement.** (exemple : carte grise, marque des freins, N° moteur, N° PR pour Peugeot et Citroën et N° plaque ovale pour Renault, etc..)



Voyons ! Ce n'est pas une Citroën, ni une Peugeot et ni une Renault.  
Mais où est donc caché le N° d'identification de ce véhicule ?  
Le mieux, c'est que je téléphone chez le concessionnaire de cette marque.

**Lorsque je suis en relation avec un professionnel, j'utilise les termes techniques pour bien me faire comprendre.**

### Au téléphone :

- Formule de politesse :

R : « Bonjour Mr Loïc Loubière, réceptionnaire du Lycée Albert Claveille. Je voudrais savoir si vous avez un kit de freins AR , marque Bendix pour une Renault 19 du 12 mai 1994. Ce véhicule ne possède pas d' ABS. »

Fournisseur ( F ) : « Patientez, je regarde »

1 mn après

F : « Oui, j'en ai un. »

R : Pouvez-vous nous le mettre de côté, SVP, Le magasinier passera le chercher dans la journée. Merci. Au revoir »

Il se peut aussi que le fournisseur puisse nous livrer les pièces dans la journée.

Voir document ci-dessous pour connaître les heures de livraison.

### Par Fax :

- Remplir le document prévu à cet effet et faire partir le fax chez le fournisseur concerné.

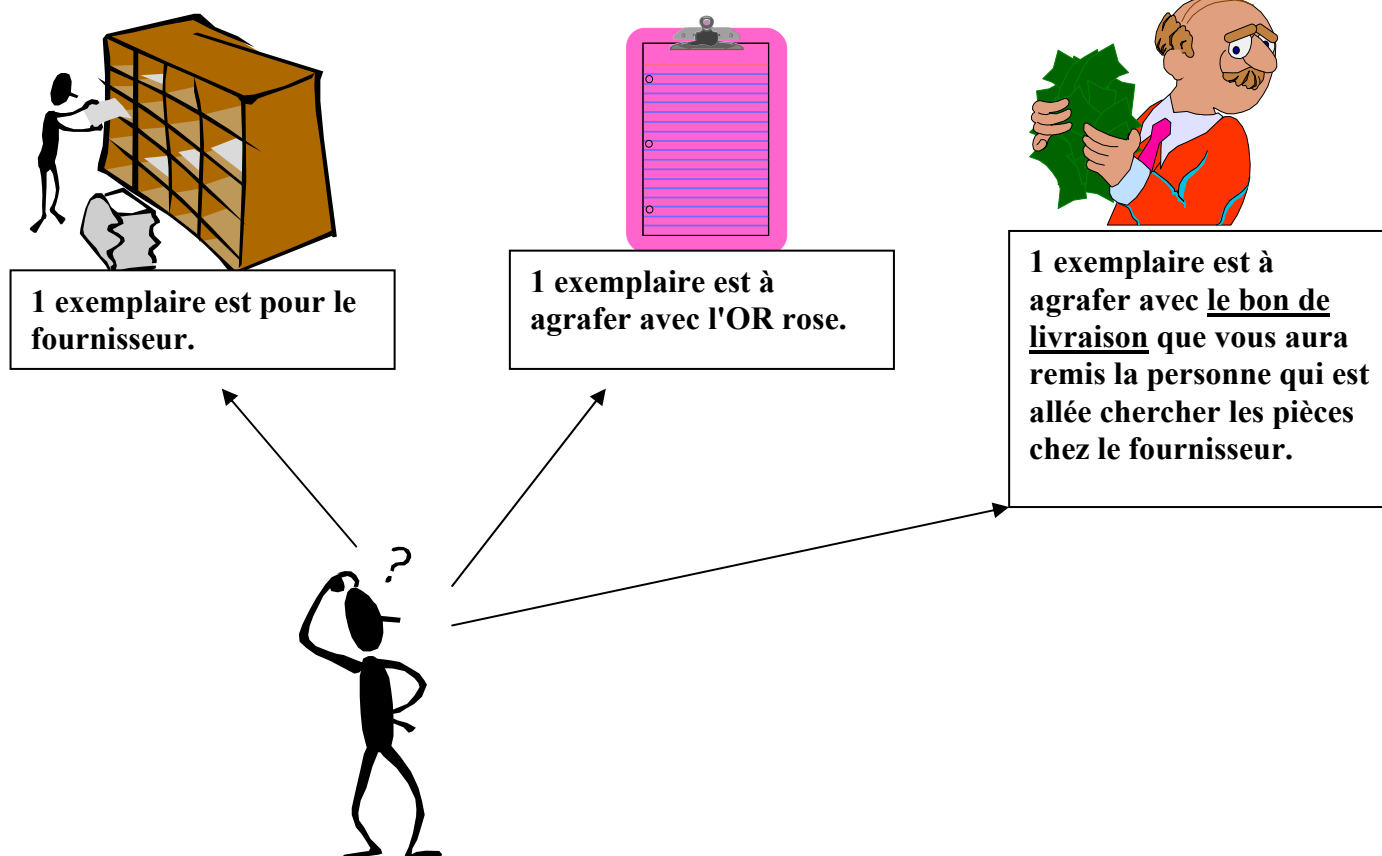
## Je rédige un bon de commande

S'assurer que la commande est rédigée au dos de l'exemplaire bleu de l'OR, sous la responsabilité du professeur ayant la charge de la réparation.

- Rédigez le bon de commande à l'ordinateur et vérifiez que les mentions suivantes sont portées :

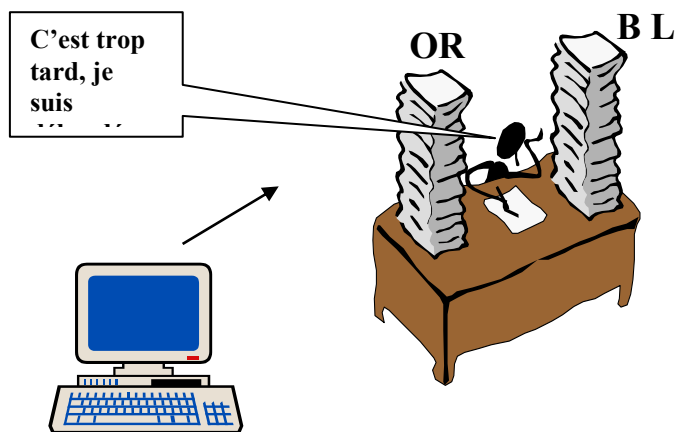


- Imprimez le bon de commande en 3 exemplaires et les répartir:



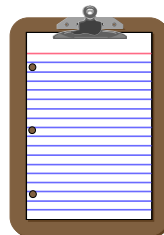
## Je réceptionne une livraison

- 1 **Agrafez le bon de livraison sur le bon de commande (en attente dans le casier magasin) et déposez l'ensemble près du poste informatique pour saisie dans la minute suivante.**



- 2 **Vérifiez que le bordereau de livraison est conforme à la commande (si ce n'est pas le cas, informez le prof. responsable )**

Bordereau OK



- 3 **Lorsque la saisie informatique est faite, inscrire un « R » sur le bordereau de livraison et ranger l'ensemble dans le casier magasin.**



« R »

Documents à déposer dans les Casiers prévus



## J'impute les pièces

- Je saisis les pièces à l'informatique, pour ce faire, je tape:

**1 le N° de bon de commande**

**2 le N° du bon de livraison**

Que m'a dit le prof ?  
Ah ! oui ! ça y est, ça me revient.

**3 la quantité de pièces livrées**

**4 le PRIX UNITAIRE BRUT HORS TAXE**  
(c'est-à-dire le prix hors taxe non remisé)

**5 La remise. Si elle n'est pas spécifiée, il faudra alors la calculer. Pour information, si la remise est nulle, taper 0.**



## J'impute les heures

- Faites compléter la rubrique "libellé des travaux" sur l'OR bleu par le (ou les) professeur ayant effectué les réparations ou rechercher dans les cahiers prévus à cet effet les temps barèmes constructeurs.

**Alors, pour les heures, il faut :**

**1 Faire vérifier le décompte par le professeur responsable de la réception. Après accord, faire la saisie informatique.**

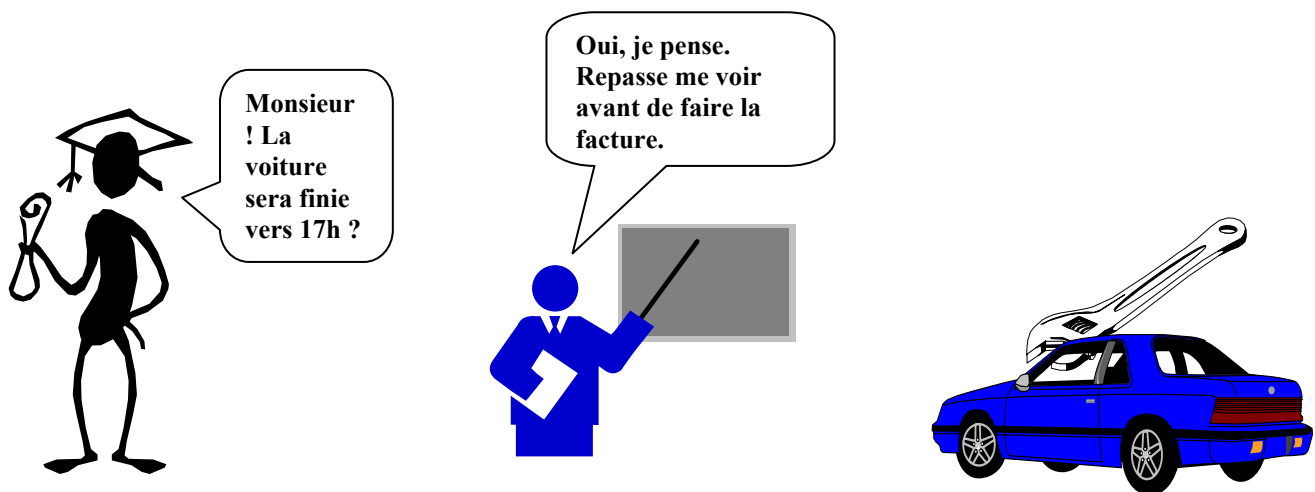
**2 Appliquer le barème des temps constructeur. Attention : La saisie des heures s'effectue en centième d'heure.**

**1 heure = 1  
30 mn = 0,5**



## Je suis la progression des travaux des véhicules

Vous devrez suivre pas à pas l'évolution des travaux en cours de chaque véhicule sous votre responsabilité afin de pouvoir renseigner le client sur l'avancement des travaux de son véhicule. D'autre part, cela vous permet d'éditer la facture si le véhicule est terminé avant l'heure et l'arrivée du client.



**Rappel : Toute facture ne peut être éditée que lorsque le professeur responsable du véhicule vous en aura donné l'autorisation.**

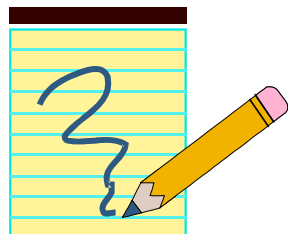
### La réparation d'un véhicule impute l'achat de pièces chez les fournisseurs.

Pour s'assurer de la disponibilité des pièces le jour de l'intervention, il est préférable d'établir au préalable un diagnostic. Pour cela, fait venir le véhicule 2 ou 3 jours avant la date de réparation afin de pouvoir relever toutes les informations pour la commande des pièces.

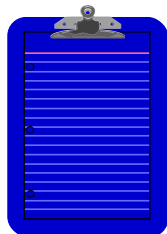


## J'établis la facture

Vous ne pourrez établir la facture que lorsque les élèves responsables du véhicule auront ramené à la réception la chemise plastique munie de son OR et son feuillet de contrôle général dûment rempli.



+



=

**Edition de la facture**

### Edition de la facture :

**1 Je vérifie  
l'imputation  
des heures et  
de la MO**

**2 Un devis a t'il été établi avant  
la réparation ?**

**Si oui :**

- \* La facture ne dépasse pas le devis + 10%, la présenter au client.
- \* La facture dépasse de plus de 10 % le devis, régler le problème avec le professeur responsable de la réparation.

**3 Je clique  
sur « Afficher  
facture »**

**4 Seulement,  
après toutes ces  
vérifications je  
peux éditer la  
facture.**



**Attention : A partir du moment où vous avez cliqué sur « afficher » la facture, vous ne pouvez plus apporter de correction à la facture. Pour éviter cette erreur, il est fortement conseillé de vérifier la saisie des pièces et de la main d'œuvre.**

## Je remets un véhicule au client

Au préalable, je m'assure que les réparations du véhicule sont bien terminées et que la facture est éditée. Je m'assure aussi et surtout que le véhicule est propre.



### Accueil du client :

- Formule de politesse : « **Bonjour ou Bonsoir** »
- Je peux aussi lui serrer la main pour lui dire « bonjour »
- Je commente au client les travaux qui ont été effectués sur son véhicule.
- Je lui présente et lui commente la facture
- Pour encaisser la facture se référer au chapitre « J'encaisse la facture »
- Après l'encaissement, j'accompagne le client à son véhicule et lui souhaite une bonne fin de journée.

### Exemple d'entretien :

R : « Bonsoir Mr Fernandes, votre véhicule est prêt. »

C : « Merci. Qu'est ce que vous avez changé, alors ? »

R : « Comme nous l'avions convenu dans l'estimation, nous avons remplacé le kit de frein AR et le liquide de frein . »

C : « Alors, ça va me coûter combien, tout ça ? »

R : « Pour le remplacement du kit de frein AR et du liquide de frein, vous avez un montant total de 160,35 Euros, Mr. »

C : « Bien, pouvez-vous me prêter un stylo SVP pour que je puisse compléter le chèque. »

R : « Mais, bien sûr Mr, à votre service. »

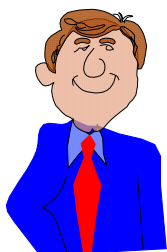
## J'encaisse la facture

- N'acceptez que des paiements par chèque.
- Pour le paiement en espèces, il faut accompagner le client à l'intendance. Si l'intendance est fermée, voir le professeur responsable de la réception.



- Vérifiez le montant du chèque par rapport à la facture.
- Tamponnez "PAYE" les trois exemplaires de la facture et ventilez les trois feuillets :

### Opération 1



1 exemplaire au client  
avec l'OR blanc

### Opération 2

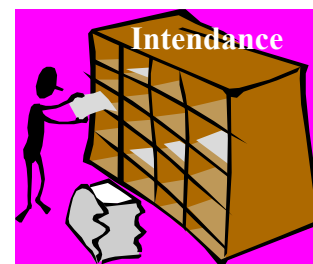
Documents à  
déposer dans le  
dossier bleu



1 exemplaire facture  
agrafé avec l'OR bleu  
Sur l'OR bleu, écrire  
le nom de la banque et  
le n° du chèque.  
Si c'est un règlement en  
espèces, écrire « réglé  
en espèces ».

### Opération 3

Documents à  
déposer dans la  
Boîtes aux lettres



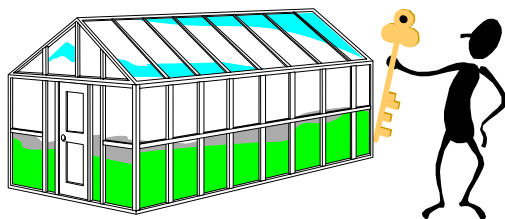
1 exemplaire agrafé avec  
l'OR rose et ses bons de  
commande.  
Sur l'OR rose, écrire le  
nom de la banque et le n°  
du chèque.  
Si c'est un règlement en  
espèces, écrire « réglé en  
espèces ».

**Avant de ventiler tous les documents, il faut saisir le paiement de la facture à l'ordinateur.**



Comment vais-je  
répartir tous ces  
documents ?

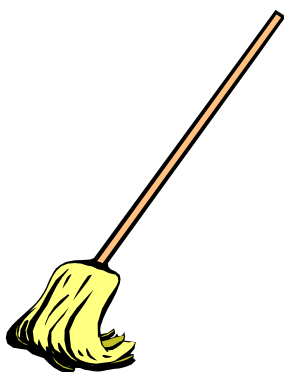
## Je ferme le soir



- Vous devez avant tout prêter attention aux véhicules qui viennent de quitter l'atelier.  
Les véhicules dont les travaux sont terminés : classez la facture et déplanifiez le véhicule du cahier de rendez-vous (rayez la case au marqueur rouge)  
Les véhicules dont les travaux ne sont pas terminés : planifiez le véhicule pour la suite des réparations, rangez son OR dans la case: "travaux en cours, véhicule dans l'atelier"
- Vérifiez alors que chaque OR dans la case "travaux en cours, véhicule dans l'atelier" correspond à un véhicule réellement présent dans l'atelier ou sur le parking. "
- Rentrez les véhicules clients restant sur le parking.
- Fermez l'ordinateur.
- Fermez la réception.

## Je ferme en fin de semaine

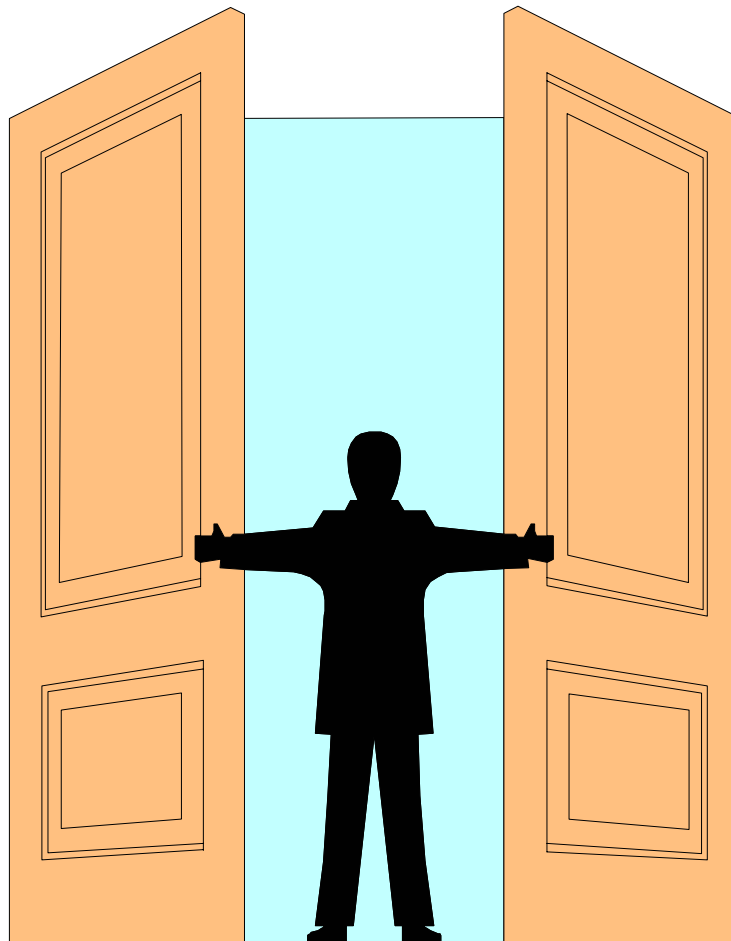
- J'applique les mêmes recommandations que la rubrique « JE FERME LE SOIR »
- Je passe l'aspirateur dans la réception, je vide la poubelle et je passe la serpillière. Un lieu de travail propre est toujours agréable pour celui qui y travaille et pour ceux qui s'y rendent.
- Je ramène les clés de la réception à la loge.



## Je m'absente temporairement

- J'informe dès le matin le professeur responsable de la réception.
- J'affiche le temps d'absence et le professeur à contacter sur la vitre de la porte.

**Bon courage pour votre semaine de réception.**



**Fin.**