

Compétence évaluée Cxx	Savoir-faire évalué ( être capable de )	Indicateur d'évaluation	Niveau				Notes
			-	→	+		
C 11(1)	Accueillir un client, découvrir et reformuler ses besoins.	L'accueil est courtoisement mené, les termes utilisés sont adaptés. Le besoin du client est clairement identifié. Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.					○ ○ ○
C 11(2)	Conseiller, proposer un service ou un produit et développer un argumentaire.	La proposition de service ou de produit est adaptée à la situation. L'argumentation comporte l'avantage et les caractéristiques du produit ou service.					
C 11(3)	Communiquer dans une langue de l'union européenne.	Le dialogue permet une compréhension réciproque.					
C 12(1)	Obtenir l'accord du client et rédiger l'ordre de réparation.	L'ordre de réparation est correctement renseigné, il est signé par le client et le représentant de l'entreprise.					○ ○ ○ ○ ○ ○
C 12(2)	Etablir un devis	Le devis est conforme à l'intervention à réaliser.					
C 12(3)	Rendre compte aux différents services de l'entreprise.	Le compte rendu est clair et précis, il est sans omission, les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.					
C 12(4)	Compléter les documents de suivi et fournir les éléments nécessaires à la facturation.	Les documents de suivi sont correctement renseignés. La liste des éléments nécessaires à la facturation est fournie sans omission.					
C 12(5)	Rédiger une facture liée à un dépannage, une intervention.	La facture est conforme aux travaux réalisés, elle est réalisée sans erreur.					
C 12(6)	Renseigner un client ou un membre de l'entreprise.	Le client ou un membre de l'entreprise peut utiliser l'équipement. Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.					
C13(1)	Collecter toutes les données nécessaires à une intervention.	Toutes les données, techniques et réglementaires, sont correctement recensées et collectées.					○ ○ ○
C13(2)	Utiliser les outils de communication	L'utilisation des outils est maîtrisée. Les saisies sont exploitables.					
C13(3)	Se tenir informé des évolutions techniques.	Les produits et services de l'entreprise sont connus. Les solutions technologiques nouvelles sont connues. Les principales sources d'informations techniques sont connues.					
C 14(1)	Informé client de la nécessité de remise en conformité des organes de sécurité, en respect avec la réglementation.	Le client est informé des anomalies constatées et de leurs conséquences sur la sécurité du véhicule. La proposition d'intervention est argumentée. En cas de refus, un compte rendu est effectué.					○ ○
C 14(2)	Commenter, argumenter et "vendre une facture".	Les travaux réalisés sont clairement expliqués, l'argumentation est cohérente, la présentation est claire et le langage adapté au client. Les fonds sont encaissés s'il y a lieu. Les prochaines interventions sont signalées.					
C 21(1)	Choisir une aire de travail et ses équipements.	Le poste choisi correspond à la réparation à effectuer. L'hygiène, la sécurité et l'ergonomie sont pris en compte.					○ ○ ○
C 21(2)	Positionner et conditionner le véhicule.	Le positionnement n'appelle aucune remarque sur le plan de la sécurité et de l'ergonomie. La protection et l'intégrité du véhicule sont respectés.					
C 21(3)	Maintenir en état son poste de travail	Le poste de travail et les équipements utilisés sont nettoyés, rangés et remis en état. Les déchets sont classés et évacués dans le respect des normes. L'hygiène, la sécurité et l'ergonomie sont pris en compte.					

C 22(1)	Analyser, interpréter, traiter toutes les informations nécessaires au diagnostic et émettre des hypothèses.	Le traitement de la documentation est rationnel et adapté. L'analyse et l'interprétation des informations sont cohérentes. Les hypothèses énoncées sont plausibles.						
C 22(2)	Choisir et définir les essais, les mesures, les contrôles et adapter le processus de contrôle si besoin.	Le choix et la définition des essais sont conformes. Le choix des mesures et contrôles assure l'efficacité et la rapidité du diagnostic. L'hygiène, la sécurité et l'ergonomie sont pris en compte.						
C 22(3)	Mettre en œuvre les essais et mesures.	Les essais et mesures sont réalisés selon les procédures. Ils garantissent l'intégrité des personnes et des biens. Les résultats relevés sont exprimés dans l'unité et l'ordre de grandeur de la valeur attendue.						○
C 22(4)	Interpréter les relevés et identifier l'élément défectueux	Seuls les éléments défectueux sont signalés. Les résultats des mesures sont correctement interprétés.						○
C 22(5)	Identifier la ou les cause(s) du dysfonctionnement et mettre en œuvre une autre procédure pour confirmer le diagnostic.	La (ou les) cause(s) du dysfonctionnement est (sont) identifiée(s) sans ambiguïté. Le contrôle complémentaire confirme le diagnostic.						
C 22(6)	Recenser les conséquences sur un autre système.	Les incidences possibles sur un autre système sont recensées. Le choix des contrôles à mettre en œuvre est pertinent.						
C 22(7)	Décider de l'intervention à réaliser et définir son processus opératoire.	La proposition d'intervention est justifiée. Elle tient compte des contraintes techniques et économiques et de l'objectif de l'intervention (dépannage ou réparation). Le processus proposé est adapté.						
C 31(1)	Déposer, reposer, poser un élément ou un sous-ensemble.	Le véhicule est remis en conformité ; l'action est conforme aux préconisations du constructeur, elle est réalisée en sécurité.						
C 31(2)	Démonter, remettre en conformité, remonter les éléments et les organes.	L'élément ou l'organe sont remis en conformité, l'action est conforme aux préconisations du constructeur, elle est réalisée en sécurité.						
C 31(3)	Réaliser la mise au point du véhicule et s'assurer de la fiabilité des réglages.	Les performances ou caractéristiques du véhicule sont vérifiées et conformes aux prescriptions du constructeur. L'intervention est conforme à l'ordre de réparation.						○
C 31(4)	Contrôler les performances et les caractéristiques du véhicule.	Les performances ou caractéristiques du véhicule sont vérifiées et conformes aux prescriptions du constructeur. L'intervention est conforme à l'OR.						○
C 31(5)	Identifier et signaler les manquements aux prescriptions réglementaires sur la sécurité des véhicules.	La réglementation en vigueur du point de vue sécurité est respectée. Les anomalies sont identifiées et signalées.						
C 41(1)	Effectuer l'autocontrôle de la qualité de l'intervention.	La qualité de l'intervention est validée. La procédure qualité de l'entreprise est respectée.						○
C 41(2)	Apprécier les risques liés à l'intervention.	Les interventions ne présentent pas de risques d'accidents ou d'atteinte à la santé, les situations dangereuses sont signalées.						○
C 41(3)	Ecouter les observations du client et les traiter.	Les aléas sont pris en compte et traités suivant la démarche de progrès de l'entreprise.						

Légende des

savoirs-faire

- non maîtrisé
- maîtrisé avec l'aide du professeur ( parfois des erreurs )
- maîtrisé avec l'aide partielle du professeur ( sans erreurs )
- maîtrisé en autonomie
