

Capacités, Compétences et Savoir-Faire en Baccalauréat Professionnel

CAPACITÉ C1 COMMUNIQUER - S'INFORMER

C1.1 CONDUIRE UN ENTRETIEN D'ACCUEIL AVEC UN CLIENT DANS UN SERVICE APRES VENTE		
	C111	Accueillir un client, découvrir et reformuler ses besoins.
	C112	Conseiller, proposer un service ou un produit et développer un argumentaire.
	C113	Communiquer dans une langue de l'union européenne autre que le français.
C1.2 INFORMER LE CLIENT ET L'ENTREPRISE SUR LA NATURE DE L'INTERVENTION		
	C121	Obtenir l'accord du client et rédiger un ordre de réparation (O.R.).
	C122	Établir un devis.
	C123	Rendre compte oralement ou par écrit aux différents services de l'entreprise.
	C124	Compléter les documents de suivi et fournir les éléments nécessaires à la facturation.
	C125	Rédiger une facture liée à un dépannage ou une intervention.
	C126	Renseigner un client ou un membre de l'entreprise.
C1.3 COLLECTER LES DONNÉES TECHNIQUES		
	C131	Collecter toutes les données nécessaires à une intervention.
	C132	Utiliser les outils de communication.
	C133	Se tenir informé des évolutions technologiques.
C1.4 CONDUIRE UN ENTRETIEN DE RESTITUTION DU VÉHICULE AU CLIENT		
	C141	Informé le client de la nécessité de remise en conformité des organes de sécurité, en respect avec la réglementation.
	C142	Commenter, argumenter et « vendre une facture ».

CAPACITÉ C2 TRAITER - DÉCIDER

C2.1 ORGANISER SON POSTE DE TRAVAIL		
	C211	Choisir une aire de travail et ses équipements.
	C212	Positionner et conditionner le véhicule.
	C213	Maintenir en état son poste de travail.
C2.2 DIAGNOSTIQUER		
	C221	Analyser, interpréter, traiter toutes les informations nécessaires au diagnostic et émettre des hypothèses
	C222	Choisir et définir les essais, les mesures, les contrôles à réaliser.
	C223	Mettre en œuvre les essais et mesures.
	C224	Interpréter les relevés et identifier le (ou les) élément(s) défectueux
	C225	Identifier la ou les causes du dysfonctionnement.
	C226	Recenser les conséquences sur un autre système ou composant
	C227	Décider de l'intervention à réaliser.

CAPACITÉ C3 RÉALISER

C3.1 RÉALISER UNE INTERVENTION SUR DES SYSTÈMES COMPLEXES		
	C311	Déposer, reposer, poser un élément ou un sous-ensemble.
	C312	Démonter, remettre en conformité, remonter les éléments ou les organes.
	C313	Réaliser la mise au point du véhicule.
	C314	Contrôler les performances du véhicule.
	C315	Identifier et signaler les manquements aux prescriptions réglementaires sur la sécurité des véhicules.

CAPACITÉ C4 ÉVALUER

C4.1 ÉVALUER LA QUALITÉ		
	C411	Effectuer l'autocontrôle de la qualité de l'intervention.
	C412	Apprécier les risques professionnels liés à l'intervention.
	C413	Écouter les observations d'un client et les traiter suivant les démarches de progrès de l'entreprise.