

Employée/Employé de commerce CFC

Branche de formation et d'examen Branche automobile

Nom/prénom
 Numéro de cand.
 Cercle d'examen
 Entreprise formatrice

Aperçu de l'examen

Préparation	Tâche partielle 1	Tâche partielle 2	Préparation	Tâche partielle 3	Tâche partielle 4
20 minutes	Simulations pratiques A et D 10 minutes	Entretien professionnel A, D et E 20 minutes	10 minutes	2 mini-cas B et C 15 minutes	Réflexion A (A1) 5 minutes

Épreuve 1

Préparation 20 minutes	Vous vous préparez à la simulation pratique et à l'entretien professionnel avec les expertes et experts d'examen à l'aide du cas présenté.
Tâche partielle 1 10 minutes	Simulation pratique Domaines de compétences opérationnelles A et D Vous expliquez votre démarche et vos solutions pour le cas préparé.
Tâche partielle 2 20 minutes	Entretien professionnel Domaines de compétences opérationnelles A, D et E Vous discutez des approches, reliez le cas aux domaines de compétences opérationnelles, montrez le contexte, discutez des possibilités alternatives et justifiez vos décisions.

Nous vous souhaitons bonne chance !

Préparation au domaine de qualification « Travail pratique »

Définition de la tâche

Lisez avec attention la description du cas. Traitez ensuite les différentes tâches partielles dans l'ordre.

« Convocation au contrôle périodique des véhicules »

Situation de départ

Monsieur Leo Maissen est l'heureux père de deux garçons âgés de 12 et 14 ans. Avec sa femme, il les soutient dans toutes leurs activités, comme le football, le hockey sur glace, etc. La famille possède un break d'environ 11 ans avec un moteur diesel.

En principe, Monsieur Maissen est très satisfait du véhicule car il est économique et un plein lui permet de parcourir environ 900 km, ce qui est agréable pour les vacances et aussi pour la vie quotidienne. Il a maintenant reçu la convocation du service des automobiles pour présenter le véhicule au contrôle périodique. Bien sûr, une utilisation active de 180 000 km a laissé des traces. Quelques rayures par-ci, quelques bosses par-là... Tout ne fonctionne plus non plus au niveau de l'installation électrique... ce qui ne dérange toutefois pas Monsieur Maissen. La famille Maissen arrive toujours à peine à joindre les deux bouts. Il est important pour la famille de ne pas être endettée.

Mme Maissen a déposé le véhicule hier pour une inspection. Le mécanicien a constaté des dommages importants. Il présente quelques dégâts dus à la rouille, les freins arrière sont usés et le témoin ABS est allumé en permanence. Un diagnostic concret n'a pas encore été effectué.

Simulation pratique

Domaines de compétences opérationnelles A et D

Compétence opérationnelle d4 : Gérer le processus de service

Compétence opérationnelle a3 : Gérer le stock de véhicules

Définition de la tâche

Préparez-vous à l'examen avec les expertes et experts d'examen.

1. Montrez comment vous allez structurer l'entretien avec Monsieur Maissen. Quels sont les aspects importants dans ce contexte ?
2. Expliquez quelles options sont possibles pour que la famille Maissen puisse à nouveau se déplacer sans souci au quotidien.
3. Clarifiez avec la famille Maissen les conséquences auxquelles elle sera confrontée en raison de cette situation.
4. Comment procéder si la réparation dépasse de loin la valeur vénale du véhicule ?
5. Expliquez le déroulement du processus pour l'achat du véhicule d'occasion.

Entretien professionnel

Domaines de compétences opérationnelles A, D et E

Compétence opérationnelle d2 : Gérer le processus de service

Compétence opérationnelle a3 : Gérer le stock de véhicules

Compétence opérationnelle e1 : Utiliser des applications dans le domaine commercial

« Convocation au contrôle périodique des véhicules »

Définition de la tâche

Au cours de l'entretien de 20 minutes, vous devez faire ce qui suit :

1. Expliquez vos pensées, réflexions et approches de manière claire, compréhensible et adaptée au destinataire.
2. Présentez les relations techniques de votre quotidien professionnel de manière correcte, compréhensible et justifiée.
3. Appuyez vos affirmations aussi bien sur les compétences opérationnelles commerciales (DCO A) que sur les compétences techniques et théoriques (DCO D).
4. Montrez comment les technologies numériques et les outils de travail numériques peuvent être utilisés à bon escient dans la situation professionnelle décrite
5. Proposez des solutions alternatives, de nouvelles idées ou d'autres perspectives et justifiez-les.
6. Réfléchissez à vos actions et montrez que vous agissez en fonction de la situation, avec une approche orientée vers les solutions et en pleine conscience de vos responsabilités.

Les questions concrètes émergent de l'entretien et sont posées par les expertes et experts.
Vous ne recevez pas de questions concrètes à l'avance.

Employée/Employé de commerce CFC

Branche de formation et d'examen Branche automobile

Nom/prénom
 Numéro de cand.
 Cercle d'examen
 Entreprise formatrice

Aperçu de l'examen

Préparation	Tâche partielle 1	Tâche partielle 2	Préparation	Tâche partielle 3	Tâche partielle 4
20 minutes	Simulations pratiques A et D 10 minutes	Entretien professionnel A, D et E 20 minutes	10 minutes	2 mini-cas B et C 15 minutes	Réflexion A (A1) 5 minutes

Épreuve 2

Préparation 10 minutes	Vous vous préparez aux deux mini-cas avec les expertes et experts d'examen.
Tâche partielle 3 15 minutes	Mini-cas 1 et 2 Domaines de compétences opérationnelles B et C Vous expliquez vos solutions aux deux cas préparés. Les expertes et experts d'examen posent des questions de précision si nécessaire.
Tâche partielle 4 5 minutes	Réflexion Domaine de compétences opérationnelles A (A1) Vous faites le bilan de ce qui a déjà été bien fait dans toutes les tâches partielles, de ce qui mérite éventuellement d'être amélioré ou repensé et de ce que vous en retirez pour l'avenir.

Nous vous souhaitons bonne chance !

Mini-cas 1

Domaine de compétences opérationnelles B

Compétence opérationnelle b5 : Assurer la gestion de la qualité et de l'environnement

« La gestion de la qualité aide à s'améliorer en continu »

Situation de départ

La famille Maissen a décidé de faire remettre en état son véhicule bien-aimé. Le contrôle des véhicules à moteur a été réussi. Quelques jours plus tard seulement, Monsieur Maissen vous appelle car la boîte de vitesses fait un bruit étrange. Le diagnostic établit qu'une bague d'étanchéité de l'arbre de la boîte de vitesses est défectueuse, ce qui a provoqué une fuite de l'huile. La boîte de vitesses a subi un dommage total, entraînant à nouveau des coûts énormes. Monsieur Maissen est d'avis que ce dommage aurait dû être remarqué lors des réparations et du contrôle des véhicules à moteur, car il avait déjà constaté quelques gouttes d'huile sur le sol de son garage. Il est par conséquent mécontent et veut que votre entreprise trouve une solution à cette situation.

Définition de la tâche

Qu'est-ce qui ne s'est pas déroulé de manière optimale dans la situation décrite ? Citez trois erreurs/problèmes.

Citez trois mesures génératrices de bénéfices que vous prendriez dans la situation décrite.

Notes

This image shows a full page of primary-ruled paper. It features multiple sets of horizontal dashed lines spaced evenly down the page, providing a guide for handwriting practice. The lines are thin and black, set against a plain white background. There are no margins, text, or other markings on the page.

Mini-cas 2

Domaine de compétences opérationnelles C

Compétence opérationnelle c4 : Proposer des prestations de service dans la branche automobile

« Augmenter les ventes supplémentaires »

Situation de départ

Après cette nouvelle panne, la famille Maissen a décidé, le cœur lourd, d'accepter l'offre de votre entreprise, pour un véhicule d'occasion presque équivalent. Lors de la remise du véhicule, Monsieur Maissen constate que le nouveau véhicule ne possède pas de dispositif d'attelage. Les vitres arrière ne sont pas non plus teintées et le véhicule ne dispose pas d'un toit ouvrant. Le carnet d'entretien indique que la courroie de distribution n'a pas été remplacée lors du dernier entretien et le véhicule est équipé de jantes en acier au lieu de jantes en alliage léger.

Définition de la tâche

Quelles préoccupations reconnaissez-vous dans cet entretien téléphonique ?

Quelles sont les quatre mesures que vous souhaitez prendre vis-à-vis de Monsieur Maissen pour garantir la satisfaction du client ?

Notes

This image shows a full page of primary-ruled paper. It features multiple sets of horizontal dashed lines spaced evenly down the page, providing a guide for handwriting practice. The background is white, and there are no margins or other markings present.

Réflexion

Domaine de compétences opérationnelles A

Compétence opérationnelle a1 : Contrôler et développer le développement des compétences commerciales

« L'examen en entreprise est presque terminé »

Définition de la tâche

Réfléchissez aux différentes épreuves en répondant aux questions des expertes et experts d'examen.

Les questions suivantes doivent être clarifiées :

1. Comment s'est déroulé cet examen en général ?
2. Dans quelles épreuves vous êtes-vous senti(e) à l'aise ?
3. Dans quelles situations vous êtes-vous senti(e) peu sûr(e) de vous ?
4. Qu'est-ce qui aurait pu être optimisé ?
5. Comment allez-vous procéder à l'avenir en cas d'incertitudes ?
6. Que retirez-vous de cet examen pour la suite de votre carrière ?