

PRÉSENTATION DES CAPACITÉS ET DES COMPÉTENCES

CAPACITÉ C1 COMMUNIQUER – S'INFORMER

Compétences	C1.1	CONDUIRE UN ENTRETIEN D'ACCUEIL AVEC UN CLIENT DANS UN SERVICE APRÈS 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 l'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.
		C 125	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.
		C 133	Se tenir informé des évolutions techniques.
	C1.4	CONDUIRE UN ENTRETIEN DE RESTITUTION DU VÉHICULE AU CLIENT.	
		C141	Informer 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 ». ¹	

CAPACITÉ C2 TRAITER - DÉCIDER

Compétences	C2.1	ORGANISER SON POSTE DE TRAVAIL	
		C211	Choisir une aire de travail et ses équipements.
		C212	Positionner et conditionner le véhicule.
		C 213	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.

¹ Proposer, argumenter un service de manière commerciale

CAPACITÉ C3 RÉALISER

Compétences	C 3.1	RÉALISER UNE INTERVENTION	
		C311	Déposer, reposer, poser un élément ou un sous-ensemble.
		C312	Démonter, remettre en conformité, remonter les éléments ou les organes.
		C 313	Réaliser la mise au point du véhicule ou du bateau et s'assurer de la fiabilité des réglages.
		C314	Contrôler les performances du véhicule ou du bateau.
	C315	Identifier et signaler les manquements aux prescriptions réglementaires sur la sécurité des véhicules ou des bateaux de plaisance	

CAPACITÉ C4 ÉVALUER

COMPÉTENCES	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.

Capacité C1. COMMUNIQUER – S'INFORMER

Savoir-faire Etre capable de :	CONDITIONS DE RÉALISATION	Critères et indicateurs de performances
C 1.1 : Conduire un entretien d'accueil avec un client dans un S.A.V		
C 111 – Accueillir un client, découvrir et reformuler ses besoins.	<ul style="list-style-type: none"> - Un client avec son véhicule ou son bateau,... - Historique des interventions - Les services proposés par l'entreprise, - Le téléphone, télécopie, Internet ... 	<ul style="list-style-type: none"> - L'accueil est courtoisement mené. - Les questions sont pertinentes et en relation avec le besoin exprimé. - Les termes utilisés sont adaptés. - Le besoin du client est clairement identifié, il y a reformulation de la demande, le « tour du véhicule² » est réalisé. - Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.
C 112 - Conseiller, proposer un service ou un produit et développer un argumentaire.	<ul style="list-style-type: none"> - Le client - Les services proposés par l'entreprise, - La démarche de qualité de l'entreprise - Si nécessaire les outils de communication 	<ul style="list-style-type: none"> - La proposition de service ou du produit est adaptée au client et à la situation. - L'argumentation comporte l'avantage et les caractéristiques du produit ou service proposé - Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.
C 113 - Communiquer dans une langue de l'union européenne autre que le français.	<ul style="list-style-type: none"> - Client étranger appartenant à la communauté européenne. - Un dictionnaire, un traducteur électronique. - Le téléphone - Documentation technique. - Un problème technique lié à un besoin client. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le dialogue permet une compréhension réciproque.

Lieux : Zone d'accueil – communication

² Effectuer le contrôle visuel de l'état apparent du véhicule

Capacité C1. COMMUNIQUER – S'INFORMER

Savoir-faire Etre capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C 1.2 : Informer le client et l'entreprise sur la nature de l'intervention.		
C 121 - Obtenir l'accord du client et rédiger l'ordre de réparation (O.R.).	<ul style="list-style-type: none"> - Le diagnostic est réalisé. - Les données d'identification du véhicule et du client. - Le carnet de suivi du véhicule. - Liste des opérations à effectuer. - Un O.R. vierge sur support papier ou informatique. - Les services proposés par l'entreprise, - La démarche de qualité de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - L'accord du client est obtenu. - L'ordre de réparation est renseigné correctement. - Il est signé par le client et le représentant de l'entreprise. - Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.
C 122 - Établir un devis.	<ul style="list-style-type: none"> - Les données d'identification du véhicule et du client - La liste des opérations à effectuer - Un devis vierge sur support papier ou informatique - Tarifs et barèmes constructeur 	<ul style="list-style-type: none"> - Le devis est conforme à l'intervention à réaliser ou à la demande. - Le devis est signé par l'auteur. - Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.
C 123 - Rendre compte oralement ou par écrit aux différents services de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> - L'entreprise ou l'établissement de formation - L'O.R. ou le devis - Les outils de communication 	<ul style="list-style-type: none"> - Le service destinataire est bien identifié. - Le compte-rendu est clair et précis, il est sans omission . - Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.
C 124 - Compléter les documents de suivi et fournir les éléments nécessaires à la facturation.	<ul style="list-style-type: none"> - Les documents de suivi (informatiques ou non) - Liste des opérations effectuées - Liste des pièces et des fournitures 	<ul style="list-style-type: none"> - Les documents sont correctement renseignés - La liste des éléments nécessaires à la facturation est fournie sans omission.
C 125 - Rédiger une facture liée à un dépannage ou une intervention.	<ul style="list-style-type: none"> - Une facture vierge sur support papier ou informatique. - L'ordre de réparation. - La liste des pièces et des opérations effectuées. - Les barèmes de temps constructeurs et catalogue de pièces. 	<ul style="list-style-type: none"> - La facture est conforme aux travaux demandés et effectués. - Elle est réalisée sans erreur.
C 126 - Renseigner un client ou un membre de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> - Un utilisateur en difficulté - Un système, un matériel et sa documentation 	<ul style="list-style-type: none"> - Le client ou le membre de l'entreprise peut utiliser l'équipement ou le matériel. - Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.

Lieux : Zones d'accueil – communication et intervention

Capacité C1. COMMUNIQUER – S'INFORMER

Savoir-faire Etre capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C1.3 : Collecter les données techniques.		
C 131 - Collecter toutes les données nécessaires à une intervention.	<ul style="list-style-type: none"> - Le client et son véhicule - La documentation technique - L'ordre de réparation - Les outils de communication - L'historique technique du véhicule 	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes les données, techniques et réglementaires, sont correctement recensées et collectées.
C 132 - Utiliser les outils de communication.	<ul style="list-style-type: none"> - Les outils de communication modernes - L'outil informatique et le logiciel 	<ul style="list-style-type: none"> - L'utilisation des outils est maîtrisée. - Les saisies sont exploitables.
C 133 - Se tenir informé des évolutions techniques.	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes documentations : <ul style="list-style-type: none"> - techniques, - des produits et des services du S.A.V., - Outils de communication - Plan de formation de l'entreprise,..... 	<ul style="list-style-type: none"> - Les grandes lignes des produits et services de l'entreprise sont connues. - Les solutions technologiques nouvelles sont connues. - Les principales sources d'informations techniques sont connues.
C1.4 : Conduire un entretien de restitution du véhicule au client.		
C 141 - Informer le client de la nécessité de remise en conformité des organes de sécurité, en respectant la réglementation.	<ul style="list-style-type: none"> - le client - Si nécessaire les outils de communication. - Réglementation en vigueur, - Les services proposés par l'entreprise, - La démarche de qualité de l'entreprise - Les responsabilités du réparateur. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 à l'intention de la hiérarchie. - Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.
C 142 - Commenter, argumenter et « vendre une facture ».	<ul style="list-style-type: none"> - Le client, - Le véhicule réparé, - L'historique du véhicule, - Le livret d'entretien, - La démarche qualité de l'entreprise. - Le support manuscrit ou informatique de la facture. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les travaux réalisés ou à réaliser sont clairement expliqués. - L'argumentation développée est cohérente. - La présentation est claire et le langage adapté au client - Les fonds sont encaissés dans le cas d'une facture. - Les prochaines interventions sont signalées. - Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées.

Lieux : Zones d'accueil – communication et intervention

Capacité C2. TRAITER - DÉCIDER

Savoir-faire Etre capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C 2.1 : Organiser son poste de travail.		
C 211 - Choisir une aire de travail et ses équipements (adaptés au diagnostic ou à l'intervention)	<ul style="list-style-type: none"> - L'atelier, - Le planning de charge de l'atelier - Les matériels - Les équipements disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Le poste choisi correspond à la réparation à effectuer. - L'hygiène, la sécurité et l'ergonomie sont pris en compte.
C 212 - Positionner et conditionner le véhicule.	<ul style="list-style-type: none"> - Le véhicule et sa documentation - Les matériels de manutention et leurs notices d'utilisation - Les protections intérieures et extérieures 	<ul style="list-style-type: none"> - Le positionnement n'appelle aucune remarque sur le plan de la sécurité et de l'ergonomie - La protection du véhicule est assurée. - L'intégrité du véhicule est respectée.
C 213 - Maintenir en état son poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Un poste de travail. - Les équipements, outillages et notices d'utilisation nécessaires à l'intervention. - Les déchets résultants d'une intervention sur un véhicule ou bateau. - Le matériel de nettoyage et de remise en état - Les bacs et conteneurs de récupération. - La réglementation. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 ou des prescriptions de l'entreprise. - L'hygiène, la sécurité et l'ergonomie sont pris en compte.

Lieux : Zone d'intervention

Capacité C2. TRAITER - DÉCIDER

Savoir-faire Etre capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C 2.2 : Diagnostiquer.		
C 221 - Analyser, interpréter, traiter toutes les informations nécessaires au diagnostic et émettre des hypothèses.	<ul style="list-style-type: none"> - Les informations recueillies - Le véhicule, un système ou sous-système - La documentation technique - L'anomalie constatée ou signifiée par le client - L'historique technique 	<ul style="list-style-type: none"> - Le traitement de la documentation est rationnelle et adaptée. - L'analyse et l'interprétation des informations sont cohérentes. - Les hypothèses énoncées sont plausibles.
C 222 - Choisir et définir les essais, les mesures, les contrôles à réaliser, adapter le processus de contrôle si besoin.	<ul style="list-style-type: none"> - Un véhicule, un système ou sous-système - La documentation technique - L'anomalie constatée 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 223 - Mettre en œuvre les essais et mesures prévus, analyser la démarche utilisée.	<ul style="list-style-type: none"> - Un véhicule, un système ou sous-système - La documentation technique - L'anomalie constatée - Les appareils de mesure et de contrôle - Les outils d'aide au diagnostic (internes à l'entreprise et à distance) 	<ul style="list-style-type: none"> - Les essais et mesures sont réalisés selon les procédures et 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. - L'analyse de la démarche utilisée est cohérente.
C 224 - Interpréter les relevés et identifier le ou les élément(s) défectueux.	<ul style="list-style-type: none"> - Les résultats des mesures et contrôles. - La documentation constructeur 	<ul style="list-style-type: none"> - Seuls les éléments défectueux sont signalés. - Les résultats des mesures sont correctement interprétés.
C 225 - Identifier la ou les cause(s) du dysfonctionnement et mettre en œuvre une autre procédure pour confirmer le diagnostic initial.	<ul style="list-style-type: none"> - Un ou plusieurs éléments d'un système en dysfonctionnement. - La documentation technique. 	<ul style="list-style-type: none"> - La (ou les) cause(s) du dysfonctionnement est (sont) identifiée(s) sans ambiguïté, - Le contrôle complémentaire confirme le diagnostic.
C 226 - Recenser les conséquences sur un autre système ou composant	<ul style="list-style-type: none"> - Le (ou les) effet(s) dû(s) à un dysfonctionnement - Les relations entre les différents sous-systèmes. - La documentation technique. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les incidences possibles sur un ou plusieurs autres systèmes sont recensées. - Le choix des contrôles à mettre en œuvre est pertinent
C 227 - Décider de l'intervention à réaliser et définir son processus opératoire s'il y a lieu.	<ul style="list-style-type: none"> - Le ou les éléments défectueux - La cause du dysfonctionnement - La documentation technique 	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

Lieux : Sur route, sur plan d'eau ou zone d'intervention

Capacité C3. RÉALISER

Savoir-faire Etre capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C 3.1 : Réaliser une intervention sur systèmes complexes.**		
C 311 – Déposer, reposer, poser un élément ou un sous-ensemble.	<ul style="list-style-type: none"> - Un véhicule, un bateau ou un système en dysfonctionnement - Un poste de travail équipé - La documentation technique - L'ordre de réparation - L'accessoire ou l'équipement à poser 	<ul style="list-style-type: none"> - Le temps d'intervention est économiquement acceptable (*). - Le véhicule, le bateau ou le système est remis en conformité. - L'action n'appelle aucune remarque sur le plan de la sécurité. Elle est conforme au cahier des charges constructeur
C 312 - Démontez, remettez en conformité, remontez les éléments et les organes.	<ul style="list-style-type: none"> - L'ordre de réparation - Un élément d'un système en dysfonctionnement - Un poste de travail équipé - La documentation technique 	<ul style="list-style-type: none"> - Le temps d'intervention est économiquement acceptable. - L'élément est remis en conformité - L'action garantit l'intégrité des personnes et des biens, elle est conforme au cahier des charges constructeur
C 313 - Réaliser la mise au point du véhicule ou du bateau et s'assurer de la fiabilité des réglages.	<ul style="list-style-type: none"> - L'ordre de réparation - Un véhicule ou un bateau - Les appareils de mesures et de contrôles fixes ou embarqués - La documentation technique - Un essai à effectuer si besoin. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les performances ou caractéristiques du véhicule ou du bateau sont vérifiées et conformes aux prescriptions du constructeur - L'intervention est conforme à l'ordre de réparation.
C 314 - Contrôler les performances et les caractéristiques du véhicule ou du bateau.	<ul style="list-style-type: none"> - L'ordre de réparation - Un véhicule ou un bateau - Les appareils de mesures et de contrôles fixes ou embarqués - La documentation technique - Un essai à effectuer si besoin. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les performances ou caractéristiques du véhicule ou du bateau sont vérifiées et conformes aux prescriptions du constructeur - L'intervention est conforme à l'OR.
C 315 - Identifier et signaler les manquements aux prescriptions réglementaires sur la sécurité des véhicules ou des bateaux de plaisance.	<ul style="list-style-type: none"> - L'ordre de réparation - Un véhicule ou un bateau - Les appareils de mesures et de contrôles fixes ou embarqués - Les données constructeur - La réglementation 	<ul style="list-style-type: none"> - La réglementation en vigueur du point de vue sécurité est respectée. - Les anomalies sont identifiées et signalées.

Lieux : Zone d'intervention, sur route ou plan d'eau

(*) Le temps économiquement acceptable sera défini, par l'équipe pédagogique, sur la base des temps barèmes.

(**) En particulier, dans cette compétence, l'autonomie de l'intervenant devra être visée. Les interventions auront lieu principalement sur des véhicules de technologie actuelle.

Capacité C4. ÉVALUER

Savoir-faire Etre capable de :	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performances
C 4.1 : Evaluer la qualité de son intervention.		
<p>C 411 - Effectuer le contrôle qualité de son intervention (auto contrôle) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - essai en atelier ou sur site s'il y a lieu, - compte rendu d'essai. 	<ul style="list-style-type: none"> - Un véhicule ou un système réparé et sa documentation technique. - Les appareils de contrôle et de mesure avec les notices d'utilisation. 	<ul style="list-style-type: none"> - La qualité de l'intervention est validée. - La procédure qualité de l'entreprise est respectée. - Le compte rendu est cohérent.
<p>C 412 - Apprécier les risques professionnels liés à l'intervention.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un véhicule, un système ou sous-système à réparer . - Les appareils de mesure et de contrôle. - La documentation technique. - L'ordre de réparation. 	<ul style="list-style-type: none"> - L'intervention ne présente pas de risques d'accidents ou d'atteinte à la santé. - Les situations dangereuses sont signalées.
<p>C 413 - Ecouter les observations d'un client et les traiter suivant les démarches de progrès de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Une période en entreprise ou en établissement de formation. - Une situation d'apprentissage. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les aléas sont pris en compte et traités suivant les démarches de progrès.

Lieux : Zone d'intervention, sur route ou plan d'eau