

B.E.P.

INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER

EPREUVE

EP1



PARTIE N°3

CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE

SUJET

CONTENU DU DOSSIER

Feuille N°2 : Présentation de l'épreuve
Feuille N°3 : Barème de notation
Feuille N°4 : Questions à poser aux candidats

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE	DUREE	COEF .
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER	51 25507	0h30	2
EPREUVE : EP1-PARTIE 3 Conseil et Assistance à la clientèle	SUJET	SESSION JUN 2005	Page 1 sur 15

PRESENTATION : CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE

A partir du besoin exprimé par le client en terme d'usage (Matériel PEM et GEM), il est demandé au candidat :

De traduire le besoin exprimé en terme de caractéristiques techniques et de gamme de prix.

De sélectionner, dans la documentation, le (ou les) produit(s) répondant au besoin.

D'informer sur l'utilisation et les conditions d'installation de l'appareil.

TRAVAIL DEMANDE

Le candidat tire au sort l'une des questions proposées.

Il dispose de 15 minutes pour préparer son intervention.

Il présentera ensuite, oralement, son analyse en consacrant 15 minutes aux explications.

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD		CODE	DUREE	COEF .
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER		51 25507	0h30	2
EPREUVE : EP1-PARTIE 3 Conseil et Assistance à la clientèle	SUJET	SESSION JUN 2005	Page 2 sur 15	

NOM : N° :

NOTATION CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE

La notation des candidats se fera, en tenant compte des critères suivants :

Clarté et concision des réponses :

La notation prend compte, du fait que le candidat apporte des explications simples et convaincantes, répond aux critiques formulées par le client, et explique clairement et rapidement les arguments techniques qu'il apporte.

Rigueur technique :

Il s'agit ici de noter le candidat sur les connaissances techniques, c'est-à-dire s'il répond correctement à la question posée, en donnant les termes principaux, donnés sur documents réponses, et s'il ne s'en éloigne pas trop.

Qualité des demandes de complément d'information :

Le candidat pose-t'il suffisamment de questions ?
Les questions sont-elles bien cernées et sensées ?
Interroge-t'il correctement le client pour s'inquiéter de ses besoins réels ?
Les questions sont-elles correctement formulées ?

De plus, pour faciliter la correction, le jury notera **la qualité relationnelle** du candidat :

Le candidat met-il le client en confiance ?
Tient-il compte du milieu socioprofessionnel du client ?
Respecte-t'il le client ?

NOTATION :

<input type="checkbox"/> CLARTE ET CONCISION DES REPONSES	/14
<input type="checkbox"/> RIGUEUR TECHNIQUE	/12
<input type="checkbox"/> QUALITE DES DEMANDES	/8
<input type="checkbox"/> QUALITE RELATIONNELLE	

<input type="checkbox"/> Mise en confiance du client	}	/6
<input type="checkbox"/> Prise en compte du milieu socioprofessionnel		
<input type="checkbox"/> Respect du client		

TOTAL : /40

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD		CODE	DUREE	COEF.
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER		51 25507	0h30	2
EPREUVE : EPI-PARTIE 3 Conseil et Assistance à la clientèle	SUJET	SESSION JUN 2005	Page 3 sur 15	

CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE

SUJET N° 1

**Un client veut faire installer une cuisinière à gaz dans sa cuisine.
Quelles sont les différentes normes à respecter, selon le type de gaz
utilisé ?**

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD		CODE	DUREE	COEF .
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER		51 25507	0h30	2
EPREUVE : EP1-PARTIE 3 Conseil et Assistance à la clientèle	SUJET	SESSION JUN 2005	Page 4 sur 15	

CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE

SUJET N° 2

Une cliente dans une grande surface, prend contact avec un vendeur et demande des renseignements concernant la vente promotionnelle proposée des modèles de lave-linge **BRANDT 805 TV** et **900 PA**.

En vous aidant du tableau comparatif fourni répondez à ses interrogations sur les différences entre les deux appareils.

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD		CODE	DUREE	COEF.
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER		51 25507	0h30	2
EPREUVE : EP1-PARTIE 3 Conseil et Assistance à la clientèle	SUJET	SESSION JUN 2005	Page 5 sur 15	

MARQUE REFERENCE	CAPACITE	NOMBRE DE PROGRAMME	ESSORAGE TOUR/MN	CONSUMATION EAU : litres ELECTRICITE : kWh	ARRET CUVE PLEINE	THERMOSTAT REGLABLE	DIMENSION H/L/P/mm	CARACTE- RISTIQUES	PRIX
THOMSON L 700 T	5	7	Variable 700	69/1,25	Oui	Froid 90°C	850 400 600	Touches : ½ charge ECO Sécurité Aquaveille	611 €
BRANDT 805 TV	5	Multi- programmes	Variable 800	69/1,2	Oui	Froid 90°C	850 400 600	Touches : ½ charge	610€
THOMSON ACCESS 90	Variable Automatique 5	Un programme Tous textiles	Variable 300/900	69/1,1	Non	Froid 90°C	850 400 600	Touches : Caress laine Départ différé Sécurité Aquaveille	655€
ARTHUR MARTIN AW865 T	5	8	Variable 850	79/1,2	Oui	Froid 90°C	850 400 600	Touches : Marche /Arrêt ½ charge Sécurité anti- débordement	671€
BRANDT 900 PA	Variable Automatique 5	3 Départ programme	Variable 300/900	64/1,1	Non	Froid 90°C	850 400 600	Cycle : berce laine Touches : Marche / Arrêt Rinçage plus Lavage court	686€
BOSCH WOF2000FF	Variable Automatique 4,5	7	Variable 600/1000	59/1	Non	Froid 90°C	850 400 600	Lavage pendulaire spécial laine	533€
WHIRPOOL AW6 1010	Variable Automatique 1 à 5	8	Variable 120/850	69/1,15	Oui	Froid 90°C	850 400 600	Touches : Marche/Arrêt Linge peu sale	588€

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD		CODE	DUREE	COEF .
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER		51 25507	0h30	2
EPREUVE : EP1-PARTIE 3 Conseil et Assistance à la clientèle		SUJET	SESSION JUIN 2005	Page 6 sur 15

CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE

SUJET N° 3

Un client voudrait des informations complémentaires sur deux lave-vaisselle de marques BRANDT et ROSIERES.

En vous aidant du tableau comparatif fourni répondez à ses interrogations sur les différences entre les deux appareils.

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE	DUREE	COEF .
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER	51 25507	0h30	2
EPREUVE : EP1-PARTIE 3 Conseil et Assistance à la clientèle	SUJET	SESSION JUN 2005	Page 7 sur 15

MARQUE REFERENCE	NOMBRE DE COUVERTS/ PROGRAMME	TEMPERATURE DE LAVAGE	MODE DE SECHAGE	NIVEAU DE BRUIT	CONSUMMATION EAU : litres ELECTRICITE : kWh	VOYANTS	DIMENSION H/L/P -mm	CARACTE- RISTIQUES	PRIX
BRANDT TE 40CA	12 5	70/65/40°C	Condensation	54 dB	17/1.5	Program Sel Rinçage Départ différé	600 850 600	Touches : ECO 50°C Rapide 38mm Sécurités : Anti-débordement Porte enfant	611 €
ARTHUR MARTIN ASF 637	12 5	65/55°C	Condensation	56 dB	22/1.5	Sel Rinçage Départ Différé	600 850 600	Touches : ECO 18 litres Rapide 32 mm Sécurité : Enfant	610€
THOMSON VSD 34 C	12 6	65/50/40°C	Condensation	54 dB	17/1.36	Program Sel Rinçage Depart différé	600 850 600	Programme ½ charge Sécurités: Anti-débordement Anti-fuite Aquaveille	655€
ROSIERES LVI 255 RB	12 4	65/50 °C	Condensation	55 dB	20/1.6	Marche/ Arrêt Départ différé	600 870 550	Touches: ½ charge Lavage intensif	671€
WHIRLPOOL ADP 9526/1BL	12 5	70/65/50°C	Condensation	54 dB	15/1.3	Program Sel Rinçage Depart différé	600 850 600	Touches: ½ charge Sécurités: Anti-débordement Anti-fuite	686€
ARTHUR MARTIN	12 5	65/50 °C	Condensation	53 dB	15/1.4	Program Sel Rinçage Départ différé	600 850 600	Touches : ECO Rapide Sécurité : Aquastop	533€
AEG F 4050 W	12 4	65/50 °C	Condensation	51 dB	15/1.3	Marche/ Arrêt ECO Rapide Normal	600 850 600	Touches : Marche/Arrêt Normal ECO Rapide Sécurité : Aquastop	588€

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD		CODE	DUREE	COEF.
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER		51 25507	0h30	2
EPREUVE : EPI-PARTIE 3 Conseil et Assistance à la clientèle		SUJET	SESSION JUN 2005	Page 8 sur 15