

N° du candidat : .....

**B.E.P. INSTALLATEUR CONSEIL EN ÉQUIPEMENT DU FOYER**

**OPTION A : ÉLECTROMÉNAGER**

**ÉPREUVE**

**EPI**



**PARTIE N° 3**

**DÉPANNAGE/REPARATION DES MATÉRIELS**

**SUJET**

⇨ **DOSSIER A RENDRE EN FIN D'ÉPREUVE**

**CONTENU DU DOSSIER**

- Feuille N°2 : Présentation du sujet**
- Feuille N°3 : Ordre de réparation**
- Feuille N°4 : Fiche descriptive d'intervention**
- Feuille N°5 : suite**
- Feuille N°6 : Compte-rendu d'intervention**

	ACADÉMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE	DURÉE	COEF.
BEP :	Installateur Conseil en Équipement du Foyer : Électroménager	51 25505	2 h 00	3
ÉPREUVE :	EPI - Partie 3 Dépannage / réparation des matériels	SUJET	SESSION 2000	Page 1 / 6

**PRÉSENTATION DU SUJET**

**Vous devez effectuer la réparation d'un appareil petit électroménager.  
Pour cela vous devez :**

**-Diagnostiquer la cause de la défaillance**

**-Réparer l'appareil**

**-Rédiger le compte-rendu d'intervention**

**TRAVAIL DEMANDÉ**

**1°) Effectuer le constat de l'état général de l'appareil.**

**2°) Rédiger le constat de dysfonctionnement de l'appareil d'après les remarques du client (examinateur) et les essais que vous aurez effectués.**

**3°) Emettre des hypothèses sur l'origine de la panne.**

**4°) Vérifier la validité des hypothèses après l'accord de l'examineur.**

**5°) Réparer l'appareil.**

**6°) Vérifier le fonctionnement.**

**7°) Rédiger le compte-rendu d'intervention.**

**L'INTERVENTION SE FERA DANS LE RESPECT DES RÈGLES DE SÉCURITÉ**

ACADÉMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE	DURÉE	COEF.
BEP : Installateur Conseil en Equipement du Foyer : Electroménager	51 25505	2 h 00	3
EPRUVE : EP1 - Partie 3 Dépannage / réparation des matériels	SUJET	SESSION 2000	Page 2 / 6

**ORDRE DE RÉPARATION**

Identification du client :

Nom : M. DUPONT ..... Tél : 03 85 32 27 78 .....

Adresse : 14, Rue du Général DE GAULLE .....

Ville : 45612 SAINT GILLES .....

Identification de l'appareil :

Marque : ..... Désignation : .....

Type : ..... N° de série : .....

Constat: état général de l'appareil :  Bon  Moyen  Défectueux

Remarques éventuelles : .....

Description de panne :

Le client signale : .....

ACADÉMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE	DURÉE	COEFF.
BEP : Installateur Conseil en Equipement du Foyer : Electroménager	51 25505	2 h 00	3
EPREUVE : EPI - Partie 3 Dépannage / réparation des matériels	SUJET	SESSION 2000	Page 3 / 6

**FICHE DESCRIPTIVE D'INTERVENTION**

**Constat de dysfonctionnement :**

Dysfonctionnement constaté : .....

.....

.....

.....

.....

**Diagnostic :**

.....

.....

.....

**Hypothèses :**

1°) : .....

2°) : .....

3°) : .....

4°) : .....

5°) : .....

6°) : .....

7°) : .....

8°) : .....

**Méthode de vérification des hypothèses :**

1°) : .....

2°) : .....

3°) : .....

4°) : .....

5°) : .....

6°) : .....

7°) : .....

8°) : .....

ACADÉMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE	DURÉE	COEFF.
BEP : Installateur Conseil en Équipement du Foyer : Electroménager	51 25505	2 h 00	3
ÉPREUVE : EP1 - Partie 3			
Dépannage / réparation des matériels			
SUJET	SESSION 2000	Page 4 / 6	





*ÉPREUVE*

**EP1** ← **PARTIE N°4**

**CONSEIL ET ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE**

**SUJET**

**CONTENU DU DOSSIER**

**Feuille N°2 : Présentation de l'épreuve**  
**Feuilles N°3 à 12 : Questions à poser aux candidats**

ACADÉMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE	DURÉE	COEF.
BEP : Installateur Conseil en Équipement du Foyer : Electroménager	51 25505	0 h 30	2
ÉPREUVE : EP1 - Partie 4			
Conseil et Assistance à la clientèle			
			Page 1 / 12

**PRÉSENTATION : CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTÈLE**

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 DEMANDÉ**

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

Il dispose de 15 mn pour préparer son intervention.

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

ACADÉMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE	DURÉE	COEFF.
BEP : Installateur Conseil en Equipement du Foyer : Electroménager	51 25505	0 h 30	2
EPRUVE : EPI - Partie 4 Conseil et Assistance à la clientèle	SUJET	SESSION 2000	Page 2 / 12



## CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTÈLE

### SUJET N° 1

Une cliente s'adresse à vous dans le but d'acquérir un sèche-linge.  
Vous lui expliquez le principe de fonctionnement des deux types de sèche-linge et  
vous lui indiquez les conditions d'installation et d'utilisation de chacun.

ACADÉMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE	DURÉE	COEF.
BEP : Installateur Conseil en Équipement du Foyer : Électroménager	51 25505	0 h 30	2
ÉPREUVE : EP1 - Partie 4 Conseil et Assistance à la clientèle	SUJET	SESSION 2000	Page 3 / 12

**CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE**

**SUJET N° 2**

Une cliente vous demande conseil pour l'achat d'un aspirateur.  
Déterminez avec elle le type d'aspirateur correspondant à ses besoins.  
Parlez lui des points techniques importants et des accessoires complémentaires  
en option.

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE	DURÉE	COEF.
BEP : Installateur Conseil en Equipement du Foyer : Electroménager	51 25505	0 h 30	2
EPREUVE : EPI - Partie 4 Conseil et Assistance à la clientèle	SUJET	SESSION 2000	Page 4 / 12

**CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE**

**SUJET N° 3**

Une cliente voudrait des informations complémentaires sur les deux lave-vaisselle **ARTHUR MARTIN**, qui ont retenu son attention.

MARQUE REFERENCE	NOMBRE DE COUVERT/ PROGRAMME	TEMPERATURE DE LAVAGE	MODE DE SECHAGE	NIVEAU DE BRUIT	CONSUMMATION EAU : litres ELECTRICITE : kWh	VOYANTS	DIMENSION H/L/P EN MM	CARACTERISTIQUES	PRIX
BRANDT TE 40 GA	12 5	70/65/40 °C	Conden- sation	54 DB	Program Sel Rinçage Départ diffère	600 850 600	600 850 600	Touches: ▪ ECO 50°C ▪ Rapide 38mm Sécurité antidébord. Sécurité porte enfant	3990 Fr
ARTHUR MARTIN ASF 637	12 5	65/55°C	Conden- sation	56 DB	Sel Rinçage Départ diffère	600 850 600	600 850 600	Touches: ▪ ECO 18 litres ▪ Rapide 32mm Sécurité porte enfant	3490 Fr
THOMSON VSD 34 C	12 6	65/50/40 °C	Conden- sation	54 DB	Program Sel Rinçage Départ diffère	600 850 600	600 850 600	Programme 1/2 charge Sécurité antidébord. Sécurité anti fuite Sécurité aquaville	4290 Fr
ROSIERES LVI 255 RB	12 4	65/50°C	Conden- sation	55 DB	Marche/ Arrêt Départ diffère	600 870 550	600 870 550	Touches: ▪ 1/2 charge ▪ Lavage intensif	4390 Fr
WHIRLPOOL ADP 9526/1BL	12 5	70/65/50 °C	Conden- seur	54 DB	Program Sel Rinçage Départ diffère	600 850 600	600 850 600	Touches: ▪ 1/2 charge Sécurité antidébord. Sécurité anti fuite	4490 Fr
ARTHUR MARTIN ASF 655	12 5	65/50°C	Conden- sation	53 DB	Program Sel Rinçage Départ diffère	600 850 600	600 850 600	Touches: ▪ ECO ▪ Rapide Sécurité Aquastop	3490 Fr
AEG F 4050 W	12 4	65/50°C	Conden- seur	51 DB	Marche/ arrêt ECO Rapide Normal	600 850 600	600 850 600	Touches: Marche /Arrêt ▪ Normal ▪ ECO ▪ Rapide Sécurité Aquastop	3850 Fr

ACADÉMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE	DURÉE	COEF.	BEP : Installateur Conseil en Equipement du Foyer : Electroménager	51 25505	0 h 30	2
EPREUVE : EPI - Partie 4			Conseil et Assistance à la clientèle				
SUJET		SESSION 2000	Page 5 / 12				

**CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE**

**SUJET N° 4**

Une cliente voudrait des informations complémentaires sur les deux nettoyeurs-vapeurs, qui ont retenu son attention : **TORNADO** et **KENWOOD**.

MARQUE REFERENCE	PUISSANCE en W	PRESSION en BARS	AUTONOMIE	DEBIT VAPEUR en g/min	CAPACITE CUVE	CARACTERISTIQUES	PRIX
CHROMEX CH 267	2200	4	1h30	Brosse: 70 Fer: 80	2,5	Commande basse tension 12V	1990 Fr
GOBLIN Mondial 440	1400	4	1h30	80		Rouge métallisé	1990 Fr
TORNADO Polyvap 250	1500	3	2h	65	1,5	Variateur de débit de vapeur Fer en option	2390 Fr
CALOR Modul Vapeur 5500 00	1400	4	1h	75		Fer à générateur de vapeur	3000 Fr
ASTORIA 1177	2200	4,5	illimité	100		Chaudière inox, Commande basse tension 12V	3490 Fr
KENWOOD 471 ATBT	2300	4	1h30	90		Commande basse tension 12V	3490 Fr
ROBBY Spiromagie	2200	4,5	illimité	135		Nettoyeur vapeur+ Aspirateur	3990 Fr

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE	DURÉE	COEF.
BEP : Installateur Conseil en Equipement du Foyer : Electroménager	S1 25505	0 h 30	2
EPREUVE : EPI - Partie 4	SUJET	SESSION 2000	Page 6 / 12
Conseil et Assistance à la clientèle			

**CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE**

**SUJET N° 5**

Une cliente voudrait des informations complémentaires sur les deux aspirateurs, qui ont retenu son attention : PANASONIC et AEG.

MARQUE REFERENCE	PUISSANCE en W	DEPRESSION en kPa	DEBIT en dm <sup>3</sup> /s	NIVEAU SONORE en dB	FILTRATION	CARACTERISTIQUES	PRIX
SANYO SC 65 A	1200	21	30	68	4 Niveaux	Coloris rouge	590 Fr
CHROMEX CH 277	1400	21,7	32,8	81	6 Niveaux	Variateur électronique	790 Fr
PHILIPS HR 8539	1350	26	33	77	5 Niveaux	Variateur électronique	1000 Fr
BOSCH BSD 1202	1400	25	37	73	Super filtrage 99,99%	Variateur électronique linéaire Prise électrobrosse	1595 Fr
PANASONIC MC E 962	1600	24	42	69	7 Niveaux	Senseur de Variateur poussière électronique Prise électrobrosse	1690 Fr
AEG Vampyr 6600	1300	22	33	73	6 Niveaux	Variateur électronique Prise électrobrosse	1990 Fr
SIEMENS VS 73 A 01	1400	25	37	73	5 Niveaux	Variateur électronique linéaire Electrobrosse en série	1995 Fr

ACADÉMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE	DURÉE	COEF.
Installateur Conseil en Equipement du Foyer : Electroménager	51 25505	0 h 30	2
EPRUVE : EP1 - Partie 4			
Conseil et Assistance à la clientèle			
SUJET		SESSION 2000	Page 7 / 12

**CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE**

**SUJET N° 6**

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

MARQUE REFERENCE	CAPACITE	NOMBRE DE PROGRAMME	ESSORAGE EN TOURS/MN	CONSUMMATION EAU : litres ELECTRICITE : kWh	ARRÊT CUVE PLEINE	THERMOSTAT REGLABLE	DIMENSION H/L/P EN MM	CARACTERISTIQUES	PROX
THOMSON L 700 T	5	7	Variable 700	69 7 1,25	OUI	Froid 90°C	850 400 600	Touches: ▪ Demi Charge ▪ ECO ▪ Sécurité Aquaville	3490 Fr
BRANDT 805 TV	5	Multi- program mes	Variable 800	69 / 1,2	OUI	Froid 90°C	850 400 600	Touches: ▪ Demi Charge	3790 Fr
THOMSON ACCESS 90	Variable 5	Program- me tout textile	Variable 300/900	64 / 1,1	NON	Froid 90°C	850 400 600	Touches: ▪ Carass laine ▪ Départ différé ▪ Sécurité Aquaville	4390 Fr
ARTHUR MARTIN AW 865 T	5	8	Variable 850	79 / 1,2	OUI	Froid 90°C	850 400 600	Touches: ▪ Marche/Arrêt ▪ Demi Charge ▪ Sécurité anti-déborde- ment	3690 Fr
BRANDT 900 PA	Variable 5	3 Départ Program- me	Variable 300/900	64 / 1,1	NON	Froid 90°C	850 400 600	Cycle berce laine Touches: ▪ Marche/Arrêt ▪ Rincage plus ▪ Lavage court	4390 Fr
BOSCH WOF2000FF	Variable 4,5	7	Variable 600/1000	59 / 1	NON	Froid 90°C	850 400 600	Lavage pendulaire special laine	4990 Fr
WHIRLPOOL AWG 1010	Variable 1 à 5	8	Variable 120/850	69 / 1,15	OUI	Froid 90°C	850 400 600	Touches: ▪ Marche/Arrêt ▪ Linge peu sale	3990 Fr

ACADÉMIES DU GROUPEMENT NORD		CODE	DURÉE	COEFF.
BEP : Installateur Conseil en Equipement du Foyer : Electroménager		51 25505	0 h 30	2
EPREUVE : EP1 - Partie 4		SUJET	SESSION 2000	Page 8 / 12
Conseil et Assistance à la clientèle				

## CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTÈLE

### SUJET N° 7

**Un couple veut acheter un réfrigérateur congélateur. Le client assurera lui-même le transport et la mise en service. Il vous demande des conseils sur son installation et son entretien.**

ACADÉMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE	DURÉE	COEF.
BEP : Installateur Conseil en Équipement du Foyer : Électroménager	51 25505	0 h 30	2
ÉPREUVE : EPI - Partie 4 Conseil et Assistance à la clientèle	SUJET	SESSION 2000	Page 9 / 12

**CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE**

**SUJET N° 8**

Un client vous interroge au sujet de son lave-linge qui ne fonctionne plus du tout. Quelles vérifications lui demandez-vous d'effectuer afin de décider de la suite à donner (l'envoi d'un dépanneur, retour de l'appareil ...) ?

ACADEMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE	DURÉE	COEFF.
BEP : Installateur Conseil en Equipement du Foyer : Electroménager	51 25505	0 h 30	2
EPRUVE : EPI - Partie 4	SUJET	SESSION 2000	Page 10 / 12
Conseil et Assistance à la clientèle			



# CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTÈLE

## SUJET N° 9

Un client veut faire installer une cuisinière à gaz dans sa cuisine.

Quelles sont les normes à respecter, en fonction des différents type de gaz utilisés ?

ACADÉMIES DU GROUPEMENT NORD	CODE	DURÉE	COEF.
BEP : Installateur Conseil en Équipement du Foyer : Électronénager	51 25505	0 h 30	2
ÉPREUVE : EPI - Partie 4 Conseil et Assistance à la clientèle	SUJET	SESSION 2000	Page 11 / 12

