

# B.E.P. INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER

**SUJET**

*Epreuve EP1-3 : assistance , conseils à la clientèle*

*Durée : 30 mn ( 15mn de préparation + 15mn d'entretien )*

**EPREUVE ORALE**

**L'ensemble des documents est à rendre à l'examineur**

**Le barème est en page 4/4**

<b>Groupement « EST »</b>	<b>Session 2002</b>	<b>SUJET</b>	<b>TIRAGES</b>
<b>B.E.P Installateur Conseil en Equipement Electroménager</b>		Code(s) examen(s) : _____	
<b>Epreuve: EP1 – Interventions techniques</b>	<b>Durée B.E.P : Ⓢ 30 mn</b>	<b>Coef. B.E.P:2</b>	
Partie: assistance conseil à la clientèle		Page 1/4	

Le candidat tirera au sort un sujet parmi les 10 proposés .

**SUJET N°1**

Le séchage du linge : assister le client dans son choix en expliquant les avantages , les inconvénients et l'utilisation de chacun des 2 types de sèche -linge

**documents fournis** : notices commerciales sur 2 types de sèche-linge

**SUJET N°2**

Le lavage du linge : conseiller un client sur l'installation et l'utilisation d'un lave-linge , en lui expliquant les différences entre un lave-linge frontal et top et les caractéristiques de chacun d'eux

**documents fournis** : notices commerciales sur les 2 types de lave-linge

**SUJET N°3**

Le lave-vaisselle : expliquer les caractéristiques principales d'un lave-vaisselle (couverts, db, séchage ...) ainsi que le rôle et le fonctionnement de l'adoucisseur , des différents produits utilisés pour un lavage .

**documents fournis** : notice commerciale d'un lave-vaisselle

**SUJET N°4**

Le lave-linge : détailler le fonctionnement d'un lave-linge , les différents programmes proposés par le lave-linge . Expliquer le rôle des sécurités mises en place pour protéger la machine ou l'utilisateur

**documents fournis** : notice commerciale d'un lave -linge

**SUJET N° 5**

Le repassage : énoncer et détailler les différents appareils proposés pour le repassage du linge . Expliquer les caractéristiques de débit , pression vapeur

**documents fournis** : notices commerciales sur les différents appareils

**SUJET N°6**

Le four micro-ondes : constitution et fonctionnement succinct , les sécurités installées , les précautions d'emploi ; comment vérifier la puissance restituée par un micro-ondes ?

**documents fournis** : notice commerciale d'un micro-ondes

**SUJET N°7**

Les tables de cuisson : électriques : citer les différents types de plaques électriques , leur fonctionnement , les avantages et les inconvénients de chacun des modèles

**documents fournis** : notices commerciales des différents types

**SUJET N°8**

Les tables de cuisson : mixtes : constitution des différents foyers d'une table mixte et leur commande , les types de gaz utilisés ; comment adapter une table à un nouveau type de gaz ?

**documents fournis** : notices commerciales des différents types

**SUJET N°9**

Les fours encastrables : constitution , types de cuisson proposés , la programmation , Comment s'effectue le nettoyage d'un four ? , précautions d'installation

**documents fournis** : notices commerciales de différents types

**SUJET N° 10**

Le froid : expliquer les différents types de réfrigérateurs et réfrigérateurs-congélateurs présents sur le marché , signification des « étoiles » comment s'effectue un dégivrage ?

**documents fournis** : notices commerciales sur les différents appareils

Objectifs de l'épreuve :	vérifier l'acquisition et la maîtrise de la compétence terminale C8 telle que définie dans le référentiel de la formation à savoir : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistance et conseils à la clientèle</li> <li>- communication</li> </ul>
on fournit :	- le besoin exprimé du client ( représenté par l'examineur ) la documentation commerciale des produits
on vérifiera que :	- la sélection du ou des produits correspond aux besoins - les informations apportées sont claires et précises

**CANDIDAT N°**

## **BAREME**

Elocution et clarté de la prestation orale	/8
Pertinence des informations techniques apportées	/20
Le client est correctement conseillé dans ses choix	/12

**TOTAL : /40**