

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

Groupement « EST »	Session 2002	SUJET	TIRAGES
B.E.P Installateur Conseil en Equipement Electroménager		Code(s) examen(s) : _____	
Epreuve: EP1 – Interventions techniques	Durée B.E.P : Ⓢ 30 mn	Coef. B.E.P:2	
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"> - Assistance et conseils à la clientèle - communication
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