

**EPREUVE EP1-3**

**Conseil & assistance à la clientèle**

(Préparation : 15 minutes - Exposé, entretien : 15 minutes)

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

Consignes :

Après avoir tiré au sort un sujet, le candidat dispose d'un catalogue dans lequel l'examinateur aura retenu 2 types d'appareils.

Il devra répondre à la question puis présenter ses arguments aux examinateurs.

Le candidat devra en outre répondre aux questions des examinateurs.

**SUJET**

**Barème de notation**

Numéro du candidat :	Nom :	Prénoms :
----------------------	-------	-----------

**Epreuve : EP1.3 : Conseil et assistance à la clientèle.**

**Durée : 0h30 heure /préparation 15mn / exposé 15mn**

**Coefficient : 2**

**Epreuve orale**

**Le sujet comporte : 2 feuilles**

**Nota : Le barème de notation fait partie des feuilles.**

**Le sujet tiré au sort est à rendre à l'examinateur.**

Elocution et clarté de la prestation orale	/4
Pertinence technique des informations (5 questions)	/10
Le client est correctement guidé dans son ou ses choix	/6
<b>TOTAL</b>	<b>/20</b>

Groupement "Est"	Session 2000	Sujet	TIRAGES
Code(s) examen(s) :			
<b>BEP INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER</b>			
Épreuve : EP1 – Interventions techniques		Durée totale B.E.P. : 7 h 30	Coef. B.E.P. : 9
partie – Conseil & assistance à la clientèle		Durée B.E.P. : 30 minutes	feuille 1

SUJET n° 1

LAVE-LINGE A CHARGEMENT PAR LE DESSUS

A partir de la documentation technique, expliquer les caractéristiques de chaque machine, comparer. Expliquer au client le principe de fonctionnement d'un cycle de lavage, l'influence de l'essorage

SUJET n° 2

LAVE-LINGE A CHARGEMENT FRONTAL

A partir de la documentation technique, expliquer les caractéristiques de chaque machine, comparer. Expliquer au client le principe de fonctionnement d'un cycle de lavage, l'influence de l'essorage

SUJET n° 3

SECHE-LINGE A CONDENSATION

A partir de la documentation technique, expliquer les caractéristiques de l'appareil. Expliquer au client le principe de fonctionnement du sèche-linge à condenseur, sécurités, avantages et inconvénients ...

SUJET n° 4

SÈCHE-LINGE A ÉVACUATION

A partir de la documentation technique, expliquer les caractéristiques de l'appareil. Expliquer au client le principe de fonctionnement du sèche-linge à évacuation, sécurités, avantages et inconvénients ...

SUJET n° 5

L'ASPIRATEUR

Étudier les caractéristiques de chaque aspirateur, expliquer le principe du variateur, son utilisation, ses avantages par rapport à un aspirateur «traditionnel»

SUJET n° 6

LA TABLE DE CUISSON A INDUCTION

Expliquer les caractéristiques de la table, le principe de fonctionnement les précautions à prendre ...

SUJET n° 7

TABLE DE CUISSON ELECTRIQUE

Expliquer les Caractéristiques, le principe de fonctionnement avantages et inconvénients des différents types de plaques

SUJET n° 8

LE FOUR A MICRO-ONDES

Expliquer les différentes caractéristiques, le principe de fonctionnement du micro-ondes, les sécurités et les précautions d'emploi.

SUJET n° 9

LE FOUR ENCASTRABLE A PYROLYSE

A partir de la documentation technique, expliquer les caractéristiques le principe du nettoyage par pyrolyse, les avantages de la gamme ...

SUJET n° 10

LE FOUR ENCASTRABLE A CATALYSE

A partir de la documentation technique, expliquer les caractéristiques, le principe du nettoyage par catalyse, les avantages de la gamme ...

Groupement "Est"	Session 2000	Sujet	TIRAGES
<b>BEP INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER</b>			
Épreuve : EP1 – Interventions techniques		Code(s) examen(s) :	
partie – Conseil & assistance à la clientèle		Coef. B.E.P. : 9	
Durée B.E.P. : 30 minutes		feuille 2	
Durée totale B.E.P. : 7 h 30			