|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR**MAINTENANCE DES VÉHICULES** | Logo établissement |

|  |
| --- |
| **LIVRET DE SUIVI DES COMPÉTENCES ET ACTIVITÉS EN ENTREPRISE LIÉES À L’UNITÉ U51** |

|  |
| --- |
| **ÉTUDIANT.E** |
| Nom / Prénom |  |
| Classe |  |
| Option |  |

|  |
| --- |
| **STRUCTURE D’ACCUEIL (entreprise)** |
| Raison sociale |  |
| Nom / prénom du responsable de l’entreprise |  |
| Nom / prénom du tuteur de l’étudiant.e |  |
| Adresse |  |
| Tél / mail |  |

|  |
| --- |
| **ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE** |
| Nom de l’établissement |  |
| Adresse |  |
| Tél / mail |  |
| Professeurs.es chargé.es du suivi |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ANNÉES SCOLAIRES | 20 / 20 | 20 / 20  |

1. **RECOMMANDATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DU LIVRET**

**Rappel des modalités certificatives**

**Unité U51 « Relation client » - Coefficient 2**

Contrôle en cours de formation : une commission constituée du professeur d’économie-gestion et d’un enseignant du domaine professionnel se réunit au cours du troisième semestre de formation pour viser et noter les livrets de compétences et les fiches.

La visite de stage sera l’occasion d’échanger avec le tuteur sur les appréciations à porter. L’évaluation s’appuiera sur le livret de compétences et les fiches.

**Forme ponctuelle (pour les centres non habilités à pratiquer le CCF)**: interrogation orale de 10 min. La commission d’interrogation est constituée d’un professeur d’économie-gestion et d’un enseignant du domaine professionnel. Le candidat déposera dans le centre d’examen deux semaines avant le début de l'épreuve un rapport d’activités (5 pages maximum) mettant en évidence la relation client.

Les commissions d'interrogation prennent connaissance des dossiers avant le début des interrogations.

Pendant l’entretien, les examinateurs prendront appui sur le dossier du candidat pour l’inviter à développer certains aspects et lui donner éventuellement l’occasion de défendre un point de vue. Ils pourront lui demander de préciser certains points et en aborder d’autres.

**Rappel des tâches correspondantes à l’unité U51**

|  |  |
| --- | --- |
| **A3-T1** | Planifier et organiser les interventions. |
| **A3-T2** | Superviser et contrôler les interventions. |
| **A3-T3** | Réaliser des actions d’accompagnement technique. |
| **A3-T4** | Assurer la gestion des outillages, équipements et documentation (mise à jour, conformité…). |
| **A3-T5** | Participer à la politique qualité, hygiène, sécurité et environnementale. |
| **A4-T1** | Accueillir le client. |
| **A4-T2** | Réceptionner le véhicule. |
| **A4-T3** | Restituer le véhicule. |
| **A4-T4** | Dialoguer, échanger avec des tiers (expert, dépanneur, assureur, contrôleur technique). |

**Activités à réaliser par l’étudiant**

Les différentes activités à mener par l’étudiant concernent :

* **la relation client** : cette activité doit être conduite par l’étudiant, l’activité doit être « vécue en autonomie » ou « accompagnée » ;
* **l’organisation du S.A.V.** permettant la mise en œuvre de la relation client : en fonction des entreprises, cette activité pourra être « observée » par l’étudiant.

Pour chaque activité menée, l’étudiant complète les fiches (voir *Fiche d’activité n°*) mettant en évidence :

* le domaine d’activité ;
* les objectifs visés ;
* les moyens mis en œuvre ;
* les résultats obtenus.

NB : ces fiches sont à dupliquer autant de fois que nécessaire.

**Autoévaluation par l’étudiant**

A l’issue des périodes de formation en entreprise, l’étudiant s’auto évalue en complétant dans le tableau *Évaluation des activités*, les lignes repérées par un **E**.

**Évaluation par le tuteur**

A l’issue des périodes de formation en entreprise, le tuteur évalue l’étudiant en complétant dans le tableau *Évaluation des activités*, les lignes repérées par un **T**.

Ces tableaux sont organisés autour des deux domaines : **relation client** et **organisation du SAV.** Ils comportent le détail de la tâche à mener (issue du référentiel des activités professionnelles du BTS MV).

**Évaluation par l’équipe pédagogique**

Dans chaque tableau, la colonne de droite précise le numéro de la compétence concernée afin de faciliter l’utilisation de la grille d’évaluation de la sous-épreuve U51, par les équipes pédagogiques.

 **ÉVALUATION DES ACTIVITÉS PAR LE TUTEUR**

***RELATION CLIENT : Accueil, réception***

**Tâches principales**

**A4.T1 : Accueillir le client**

**A4.T2 : Réceptionner le véhicule**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Évaluation E/T | Non abordée | Insuffisant | Fragile | Satisfaisant | Très satisfaisant | Compétences concernées |
| Prendre un rdv (au téléphone, en présentiel, par courriel, SMS). | E |  |  |  |  |  | **C511** |
| T |  |  |  |  |  |
| Recevoir le client. | E |  |  |  |  |  | **C511** |
| T |  |  |  |  |  |
| Écouter et collecter les informations nécessaires à l’ouverture de l’ordre de réparation. | E |  |  |  |  |  | **C512** |
| T |  |  |  |  |  |
| Effectuer le tour du véhicule avec le client selon une procédure définie. | E |  |  |  |  |  | **C253** |
| T |  |  |  |  |  |
| Effectuer un pré-diagnostic et/ou essais. | E |  |  |  |  |  | **C253** |
| T |  |  |  |  |  |
| Prévenir le client de la non-conformité du véhicule. | E |  |  |  |  |  | **C253** |
| T |  |  |  |  |  |
| Proposer un service ou une vente additionnelle. | E |  |  |  |  |  | **C253** |
| T |  |  |  |  |  |
| Informer, conseiller le client sur les services (techniques, commerciaux, prêt de véhicules, facilités de financement) mis à sa disposition. | E |  |  |  |  |  | **C514** |
| T |  |  |  |  |  |
| Estimer le délai de réparation. | E |  |  |  |  |  | **C252** |
| T |  |  |  |  |  |
| Remettre au client une estimation chiffrée | E |  |  |  |  |  | **C251** |
| T |  |  |  |  |  |
| Rédiger l’OR conformément à la demande du client. | E |  |  |  |  |  | **C251** |
| T |  |  |  |  |  |
| Consulter les informations relatives à la prise en charge du véhicule (garantie, rappels, entretien, et procédures administratives). | E |  |  |  |  |  | **C252** |
| T |  |  |  |  |  |
| Formaliser l’accord du client. | E |  |  |  |  |  | **C252** |
| T |  |  |  |  |  |

**Tâche principale**

**A4.T3 : Restituer le véhicule**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Évaluation E/T | Non abordée | Insuffisant | Fragile | Satisfaisant | Très satisfaisant | Compétences concernées |
| Informer le client que le véhicule est prêt. | E |  |  |  |  |  | **C511** |
| T |  |  |  |  |  |
| Expliquer au client avec un langage adapté les travaux réalisés et les éléments de facturation en lien avec l’OR. | E |  |  |  |  |  | **C515** |
| T |  |  |  |  |  |
| Conseiller le client sur l’utilisation du véhicule. | E |  |  |  |  |  | **C514** |
| T |  |  |  |  |  |
| Avertir le client des risques encourus en cas de non-conformité du véhicule. | E |  |  |  |  |  | **C513** |
| T |  |  |  |  |  |
| Remettre le véhicule propre et sans les protections. | E |  |  |  |  |  | **C511** |
| T |  |  |  |  |  |
| Appliquer une politique de fidélisation. | E |  |  |  |  |  | **C516** |
| T |  |  |  |  |  |
| Décrire les litiges à la hiérarchie. | E |  |  |  |  |  | **C511** |
| T |  |  |  |  |  |

***ORGANISATION DU SAV AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT***

**Tâches principales**

**A3.T1 : Planifier et organiser les interventions**

**A3.T2 : Superviser et contrôler les interventions**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Évaluation E/T | Non abordée | Insuffisant | Fragile | Satisfaisant | Très satisfaisant | Compétences concernées |
| S’assurer de la présence des collaborateurs et du bon fonctionnement des outillages. | E |  |  |  |  |  | **C442** |
| T |  |  |  |  |  |
| Répartir les interventions suivant les compétences des collaborateurs et leur charge de travail. | E |  |  |  |  |  | **C442** |
| T |  |  |  |  |  |
| Vérifier la prise en compte de l’ordre de réparation. | E |  |  |  |  |  | **C442** |
| T |  |  |  |  |  |
| Vérifier le respect de la méthode de prise en charge du véhicule (qualité, hygiène, sécurité). | E |  |  |  |  |  | **C442** |
| T |  |  |  |  |  |
| Vérifier l’application des procédures du constructeur. | E |  |  |  |  |  | **C442** |
| T |  |  |  |  |  |
| Surveiller l’avancement des interventions et repérer les éventuelles difficultés techniques des collaborateurs. | E |  |  |  |  |  | **C441** |
| T |  |  |  |  |  |
| Vérifier que les délais des interventions sont respectés. | E |  |  |  |  |  | **C442** |
| T |  |  |  |  |  |
| Utiliser des indicateurs de performance de l’atelier. | E |  |  |  |  |  | **C442** |
| T |  |  |  |  |  |
| Assurer la supervision de travaux comportant des risques liés à l’énergie mise en œuvre. | E |  |  |  |  |  | **C341****C342** |
| T |  |  |  |  |  |

**A3.T3 : Réaliser des actions d’accompagnement technique**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Évaluation E/T | Non abordée | Insuffisant | Fragile | Satisfaisant | Très satisfaisant | Compétences concernées |
| Identifier et rendre compte des besoins d’accompagnements. Estimer le temps nécessaire à l’accompagnement.Effectuer si besoin une démonstration ou une formation relais.  | E |  |  |  |  |  | **C441****C442** |
| T |  |  |  |  |  |

**A3.T4 : Assurer la gestion des outillages, équipements et documentation (mise à jour, conformité…)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Evaluation E/T | Non abordée | Insuffisant | Fragile | Satisfaisant | Très satisfaisant | Compétences concernées |
| Maîtriser les modes de fonctionnement des nouveaux équipements. Informer les équipes sur les nouveaux équipements et outillages. | E |  |  |  |  |  | **C441** |
| T |  |  |  |  |  |

**A3.T5 : Participer à la politique qualité, hygiène, sécurité et environnementale**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Evaluation E/T | Non abordée | Insuffisant | Fragile | Satisfaisant | Très satisfaisant | Compétences concernées |
| Appliquer la politique qualité, hygiène, sécurité et environnementale dans l’entreprise.Proposer des améliorations de démarches QHSE. | E |  |  |  |  |  | **C341****C342****C343** |
| T |  |  |  |  |  |

**A4.T4 : Dialoguer, échanger avec des tiers (expert, dépanneur, assureur, contrôleur technique)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Évaluation E/T | Non abordée | Insuffisant | Fragile | Satisfaisant | Très satisfaisant | Compétences concernées |
| Analyser la demande du tiers.Rassembler les éléments nécessaires pour traiter la demande.Formuler une réponse avec un langage technique adapté.Dialoguer avec un langage technique adapté.Compléter et suivre le dossier dans sa globalité. | E |  |  |  |  |  | **C253** |
| T |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **VALIDATION DES GRILLES D’EVALUATION** |
| Date |  |
| Nom(s) prénom(s) du ou des tuteur(s)Tampon(s) et signature(s) |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR**MAINTENANCE DES VÉHICULES** | Logo établissement |
| **FICHE D’ACTIVITÉS EN ENTREPRISE** |

|  |
| --- |
| **ÉTUDIANT.E** |
| Nom / Prénom |  |
| Établissement scolaire |  |
| Classe |  |

|  |
| --- |
| **DOMAINE D’ACTIVITÉ** *(cocher la ou les cases)* |
| ***RELATION CLIENT : Accueil, réception*** |
| Accueil du client |  | Réception du véhicule |  | Restitution du véhicule |  |
| ***ORGANISATION DU SAV AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT*** |
| Planification organisationContrôle des interventions |  | Accompagnement technique |  | Dialogue avec des tiers |  |
| Politique qualité, hygiène, sécurité, environnement |  | Gestion des outillages |  |  |  |

|  |
| --- |
| **DESCRIPTION DE L’ACTIVITÉ** |
| **VÉCUE EN AUTONOMIE** |  | **ACCOMPAGNÉE** |  | **OBSERVÉE** |  |
| **Objectif(s) visé(s) :** |
| **Moyens et processus mis en œuvre :** |
| **Résultats obtenus :** |

|  |
| --- |
| **VALIDATION** |
| Date |  |
| Nom prénom du tuteur(tampon et signature) |  |