



BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR MAINTENANCE DES VÉHICULES



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	CFA AREP Bosserville
Adresse	Route de Bosserville. 54510 Art sur Meurthe
Tél / mail	0383334000
Professeurs.es chargé.es du suivi	M. Braconot, M. Boncourt, M. Guenaire, M. Papazoglou

ANNÉES SCOLAIRES

2017 / 2018

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						
Informé, 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
Informé 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
	T						C342

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
	T						C442

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

	Évaluation E/T	Non abordée	Insuffisant	Fragile	Satisfaisant	Très satisfaisant	Compétences concernées
Maîtriser les modes de fonctionnement des nouveaux équipements. Informers les équipes sur les nouveaux équipements et outillages.	E						C441
	T						

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

	Évaluation 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'ÉVALUATION

Date	
Nom(s) prénom(s) du ou des tuteur(s) Tampon(s) et signature(s)	



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE, DE
L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE
LA RECHERCHE

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR MAINTENANCE DES VÉHICULES



FICHE D'ACTIVÉS EN ENTREPRISE (relation client)

ÉTUDIANT.E

Nom / Prénom	
Établissement scolaire	CFA AREP Bosserville
Classe	BTS AVA 2ème année.

DOMAINE D'ACTIVITÉ (cocher la ou les cases)

RELATION CLIENT : Accueil, réception

Accueil du client	Reception du véhicule	Restitution du véhicule
-------------------	-----------------------	-------------------------

ORGANISATION DU SAV AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

Planification organisation Contrôle 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)	



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE, DE
L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE
LA RECHERCHE

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR MAINTENANCE DES VÉHICULES



FICHE D'ACTIVITÉS EN ENTREPRISE (Organisation SAV).

ÉTUDIANT.E

Nom / Prénom	
Établissement scolaire	CFA AREP Bosserville
Classe	BTS AVA 2ème année.

DOMAINE D'ACTIVITÉ (cocher la ou les cases)

RELATION CLIENT : Accueil, réception

Accueil du client	Reception du véhicule	Restitution du véhicule
-------------------	-----------------------	-------------------------

ORGANISATION DU SAV AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

Planification organisation Contrôle 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)	



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE, DE
L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE
LA RECHERCHE

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR MAINTENANCE DES VÉHICULES



FICHE D'ACTIVÉS EN ENTREPRISE (Organisation SAV).

ÉTUDIANT.E

Nom / Prénom	
Établissement scolaire	CFA AREP Bosserville
Classe	BTS AVA 2ème année.

DOMAINE D'ACTIVITÉ (cocher la ou les cases)

RELATION CLIENT : Accueil, réception

Accueil du client	Reception du véhicule	Restitution du véhicule
-------------------	-----------------------	-------------------------

ORGANISATION DU SAV AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

Planification organisation Contrôle 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)	



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE, DE
L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE
LA RECHERCHE

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR MAINTENANCE DES VÉHICULES



FICHE D'ACTIVÉS EN ENTREPRISE (Organisation SAV).

ÉTUDIANT.E

Nom / Prénom	
Établissement scolaire	CFA AREP Bosserville
Classe	BTS AVA 2ème année.

DOMAINE D'ACTIVITÉ (cocher la ou les cases)

RELATION CLIENT : Accueil, réception

Accueil du client	Reception du véhicule	Restitution du véhicule
-------------------	-----------------------	-------------------------

ORGANISATION DU SAV AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

Planification organisation Contrôle 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)	