

**Baccalauréat Professionnel
MAINTENANCE NAUTIQUE**

Fiche d'évaluation U31

E3 – Épreuve prenant en compte la formation en milieu professionnel
Sous-épreuve : E31 : Réalisation d'interventions en entreprise

Établissement : (tampon)	Session :
	Nom du candidat :
	Prénom :
	Date de l'évaluation :
Description sommaire du travail demandé :	Lieu d'évaluation :
	<input type="checkbox"/> Établissement
	<input type="checkbox"/> Entreprise :
	Support d'évaluation :

Données fournies au candidat

Une embarcation, un équipement,	Appareils de mesures et de contrôles fixes ou embarqués,
Le livret d'entretien,	Des données constructeurs
Historique de l'embarcation, de l'équipement,	La réglementation.
Les données d'identification de l'embarcation, de l'équipement et du client,	Une intervention réalisée,
	Un contrat d'intervention
La liste des opérations à effectuer,	Le plan qualité de l'entreprise.
Les tarifs et barèmes constructeur	
Un rapport d'expertise	
Support manuscrit ou informatique de la facture	
Les outils de communication,	
Les services proposés par l'entreprise	


☞ Repérer les données fournies

☞ Repérer les données fournies

Travail demandé

T1-1	Accueillir le client et réceptionner l'embarcation et/ou l'équipement
T1-2	Conseiller le client, expliquer les démarches
T1-3	Effectuer un pré diagnostic à partir des éléments observables
T1-4	Proposer des prestations complémentaires indépendantes de la demande initiale du client
T1-5	Établir et exploiter un devis
T1-6	Rédiger le contrat d'intervention
T2-9	Proposer l'intervention à réaliser
T3-7	Contrôler la qualité de l'intervention et les performances
T4-2	Présenter et expliquer l'intervention au client
T4-5	Expliquer et justifier les éléments de la facturation
T4-6	Encaisser les fonds

☞ Repérer les tâches demandées (ce sont celles qui correspondent à l'unité dans le référentiel de certification, à l'exclusion de toute autre)

Compétences <small>(ce sont celles prévues par le référentiel de certification, à l'exclusion de toute autre)</small>	Indicateurs d'évaluation <small>(ce sont ceux du référentiel de compétence à l'exclusion de tout autre)</small>	Évaluation 
C 1.1 - Conduire un entretien d'accueil avec un client dans un service après vente - C111 - Accueillir un client, découvrir et reformuler ses besoins. - C112 - Conseiller, proposer un service ou un produit et développer un argumentaire - C121 - Établir un devis - C122 - Obtenir l'accord du client et rédiger le contrat d'intervention - C123 - Renseigner un client, un partenaire interne ou externe à l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - L'accueil est courtoisement mené, - Les questions sont pertinentes et en relation avec le besoin exprimé, - Les termes utilisés sont adaptés, - Le besoin du client est clairement identifié, il y a reformulation de la demande, - Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées. - La proposition de service ou du produit est adaptée au client et à la situation, - L'argumentation expose les avantages et caractéristiques des produits ou services proposés, - Le devis est conforme à l'intervention à réaliser ou à la demande, - Le devis mentionne les délais, il est signé par l'auteur, - L'accord du client est obtenu, - Le contrat d'intervention est renseigné correctement, - Le C.I. est légalisé par le client et le représentant de l'entreprise, - Le bilan de l'état de l'embarcation, de l'équipement est réalisé et fait apparaître les éventuelles réserves, - Le service destinataire est bien identifié, - Le compte-rendu est clair et précis, il est sans omission. 	
C 1.4 - Conduire un entretien de restitution de l'embarcation au client - C141 - Informer le client de la nécessité de remise en conformité des organes de sécurité pour respecter les réglementations en vigueur. - C142 - Commenter, argumenter et "vendre" une facture - C143 - Proposer les travaux à envisager ultérieurement	<ul style="list-style-type: none"> - Le client est informé des anomalies constatées et de leurs conséquences sur la sécurité des biens et des personnes, - La proposition d'intervention est argumentée, - En cas de refus de l'intervention par le client, une décharge sera établie, - Les règles de communication de l'entreprise sont appliquées, - Les travaux réalisés sont clairement expliqués, - L'argumentation développée est cohérente, - La présentation est claire et le langage adapté au client, - Les fonds sont encaissés dans le cas d'une facture, - La proposition d'intervention future est argumentée. 	
C 3.1 - Réaliser une intervention - C315 - Identifier et signaler les manquements aux prescriptions réglementaires sur la sécurité des embarcations, des équipements	<ul style="list-style-type: none"> - La réglementation en vigueur du point de vue sécurité est respectée, - Les anomalies sont identifiées et signalées. 	
C 4.1 Évaluer la qualité - C413 - Écouter les observations d'un client et les traiter suivant les démarches de progrès de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - Les aléas sont pris en compte et traités suivant les démarches de qualité totale de l'entreprise. 	

⌘ Repérer les compétences évaluées et correspondant au travail demandé

Appréciation globale et proposition de note :		
Noms et signatures des évaluateurs :	Note proposée : /20	Note Coef. 2 : /40