

Nom :	CERTIFICAT APTITUDE PROFESSIONNEL	
Prénom :		
SERVICE Réception d'un véhicule	MAINTENANCE DES VEHICULES ET DES MATERIELS dominante voitures particulières	

RECEPTION D'UN VEHICULE

Rappel objectifs : **Accueillir** le client avec méthode et respect des règles de **communication**.

1 / **Accueil client** :

Faire preuve de politesse et de courtoisie, être à l'écoute et reformuler les dires du client

2 / **Réception véhicule** :

Mettre en place les protections : sièges, volant, tapis de sol ; demander le code clé et le carnet d'entretien

3 / **Rédaction ordre de réparation (O R)**

Demander la carte grise, une pièce d'identité, faire une expertise rapide de l'état du véhicule, inscrire la nature des travaux, dater et faire signer

4 / **Mise à jour du planning** :

Vérifier dans l'atelier que les véhicules soient bien attribués aux professeurs en fonction des travaux exécutés

5 / **Gestion des clés des véhicules** :

Assurer le mouvement des clés des véhicules en complétant la fiche de suivi

6 / **Communication téléphonique** :

Compléter les documents ; lors d'un appel, se présenter et noter les demandes du client (voir professeur)

7 / **Utilisation tarif des pièces détachées** :

Identifier avec précision le véhicule et inscrire le prix des pièces à remplacer

8 / **Utilisation du barème de temps constructeur** :

Compléter en 100/100 d'heure les temps nécessaires à l'intervention et inscrire les codes correspondants

9 / **Contrôle qualité** :

Vérifier la conformité du véhicule après l'exécution des travaux, compléter les documents

10 / **Restitution du véhicule** :

Enlever toutes les protections, informer le client des interventions réalisées, éventuellement lui signaler des anomalies rencontrées et lui rendre ses clés après s'être acquitté de sa facture