

<b>Série 0</b>	<b>Horlogère CFC / Horloger CFC</b>
Connaissances professionnelles	<b>Point d'appréciation 3</b> Réalisation d'opération au sein d'un SAV

No de candidat-e : .....	Date d'examen : .....
-----------------------------	--------------------------

Durée de l'épreuve : 30 minutes

Document annexe : Patek Philippe - Manually wound movements pocket watches

Remarques : L'usage du crayon et du stylo effaçable sont interdits.

Pondération : Exemples :

0/2 Tout juste ou tout faux. Si la réponse est correcte, vous obtenez 2 points ; sinon, 0

0 à 4 : Notation plus flexible, avec des points intermédiaires possibles en fonction de la justesse de la réponse.

Signatures des experts :  .....	Points obtenus :  ..... / 32 pts
---------------------------------------	--

**Situation :**

M. Smith se présente au comptoir d'une boutique de montres de luxe pour faire réparer sa montre Patek Philippe, héritée de son grand-père.

La montre est en mauvais état, elle ne fonctionne plus et présente des signes d'usure.

L'horloger doit poser plusieurs questions pour comprendre le problème et garantir une réparation adéquate. Il suit les directives Patek Philippe rédigées en anglais « Manually wound movements pocket watches ».

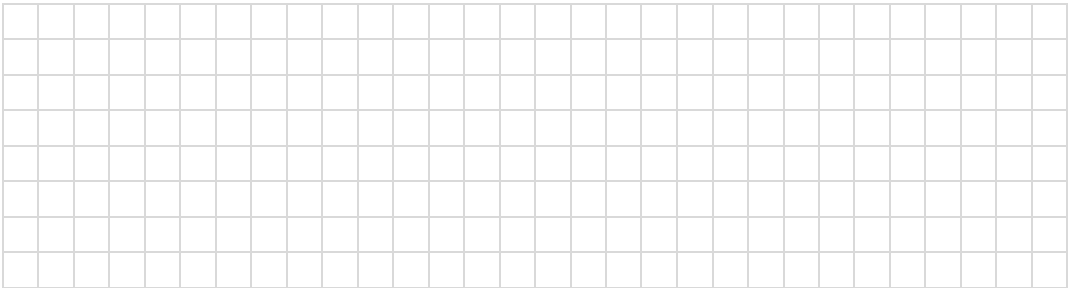
De fil en aiguille, la conversation avec M. Smith dévie sur le marché des contrefaçons.

Après le service de révision, une facture est envoyée à M. Smith.

		Points	
		maximaux	obtenus
<p>1. Selon le document, comment Patek Philippe organise le Customer Service pour assurer la qualité de ses montres.</p> <p>a) Quelle est la fréquence d'entretien recommandée ?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>b) Quels sont les travaux d'entretien effectués sur le mouvement lors d'un service ?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>c) Citez les quatre tests pour assurer le bon fonctionnement après le service.</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p>		0 à 3	
<p>2. a) Quel document fait office de garantie internationale chez Patek Philippe ?</p> <p>_____</p> <p>b) La durée de garantie de vente est-elle la même que celle en vigueur dans le droit suisse ?</p> <p>_____</p> <p>c) Dans quel texte de loi peut-on retrouver les articles régissant des garanties de vente ?</p> <p>_____</p>		0 à 3	
Report		6	

		Points	
		maximaux	obtenus
Report		6	
<p>3. Vous devez vous assurer que vous disposez de toutes les informations nécessaires à la remise en état de la montre.</p> <p>Citez quatre éléments à clarifier avec M. Smith pour cette remise en état :</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p>		0 à 4	
<p>4. Quels sont les cinq contrôles de base que vous effectuez sur la montre de Monsieur Smith avant démontage ?</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p> <p>5. _____</p>		0 à 5	
<p>5. Combien de temps l'horloger conservera la montre de Monsieur Smith après la révision pour régler la marche ?</p> <p>_____</p>		0/1	
<p>6. A la fin de la réparation, vous faites le point sur les stocks de lubrifiants qui affichent des dates de péremption. Votre entreprise applique le principe FIFO. Expliquez en quoi cela consiste et pourquoi ce principe est adapté dans cette situation.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		0 à 2	
Report		18	

		Points	
		maximaux	obtenus
Report		18	
<p>7. Patek Philippe préconise des conseils importants à ses clients pour éviter que la montre ne s'abîme en raison de son utilisation quotidienne.</p> <p>Reprenez les trois conseils principaux en phrases courtes.</p> <p>1. _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>2. _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>3. _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		0 à 3	
<p>8. Monsieur Smith a une connaissance qui porte souvent des montres de marque contrefaites. Il aimerait connaître votre opinion sur ce sujet.</p> <p>Expliquez-lui en présentant quatre arguments indiquant pourquoi les montres contrefaites posent problème.</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p>		0 à 4	
<p>9. En plus de sa Patek Philippe haut de gamme, M. Smith possède également une montre sportive de "moyenne gamme" pour ses loisirs, qu'il souhaite porter encore quelques années et faire réparer si nécessaire.</p> <p>Sur quelle garantie de disponibilité des pièces de rechange peut-il compter selon les standards de l'industrie horlogère ?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		0/1	
Report		26	

	Points	
	maximaux	obtenus
<b>Report</b>	<b>26</b>	
Le service administratif a établi la facture (en annexe) et vous la contrôlez avant envoi au client. Veuillez confirmer l'exactitude de la facture.		
10. Dans quelle ville se situe l'entreprise ayant effectué la réparation ?  _____	0/1	
11. Quel nom peut-on donner à la position 004 autre que celui mentionné ?  _____	0/1	
12. Que signifie l'acronyme de la position 006 (en toutes lettres) ?  _____	0/1	
13. Il manque certains totaux sur la facture. Calculez le montant à payer.  	0/1	
14. A quoi se rapporte le n° 818 sur cette facture et pourquoi est-il important ?  _____ _____ _____	0 à 2	
<b>Total</b>	<b>32</b>	