

MAINTENANCE



Thème : La maintenance préventive.

Moyens/ressources à disposition :

- 3 exemples de contrats d'entretien ou de maintenance (installation électrique, détection incendie, ascenseurs)
- *Moyen mobile permettant de filmer un jeu de rôle*

Mise en situation

Vous allez prendre connaissance de différents contrats de maintenance pour en extraire les points essentiels.

Analyse des contrats de maintenance

A l'aide des extraits de contrats présents en annexes,

Contrat de maintenance ascenseur :

Après lecture de l'article 3 du contrat de maintenance, expliquer de façon succincte l'importance d'inclure dans le contrat un état des lieux initial.

Après lecture de l'article 4, indiquer en quoi le fait de signifier le délai d'intervention est important.

Contrat de maintenance centrale de sécurité incendie

Après lecture du contrat, indiquer la durée de validité du contrat de maintenance.

Lister 6 inspections visuelles, vérifications ou essais faisant partie des engagements de maintenance dans le contrat :

-

-

-

-

-

-

Contrat de maintenance d'une installation domestique

Citer les contrôles obligatoires sur les installations d'éclairage.

-

-

-

Quelle est la périodicité des contrôles à effectuer sur les installations de protection contre la foudre ?

Mise en situation

Vous devez présenter et promouvoir à l'oral un contrat d'entretien ou de maintenance à un client, en visant à développer l'argumentaire technique et commercial (réalisation d'une vidéo).

Préparation de votre argumentation

A l'aide des annexes et du travail réalisé précédemment, renseigner les différentes rubriques ci-dessous afin de les réutiliser dans votre argumentation lors du jeu de rôle.

Vous choisirez de vous appuyer sur un des 3 contrats de maintenance proposés en annexe.

- Informations utiles pour connaître le client (nom, adresse, domaine d'activités...) :

- Informations utiles pour valoriser le technico-commercial (valorisation du savoir-faire, renommée...) :

- Prestations proposées (techniques nouvelles, efficacité des interventions, rapidité d'actions...) :

- Besoins exprimés par le client :

- Aspects financiers (coût et négociation possible) :

- Avantages déterminants de ce contrat, points forts par rapport à vos concurrents :

Situation commerciale (jeu de rôle)

A l'aide de la trame précédente et des annexes, réaliser un jeu de rôle dans lequel un élève jouera le rôle du technico-commercial, un autre le client et le reste du groupe se placera en observateurs pour ensuite faire l'analyse de cette situation commerciale. L'objectif de cette situation commerciale est de promouvoir la vente d'un des 3 contrats en annexe que vous aurez choisi et de convaincre le client de souscrire à ce contrat.

Vous réaliserez une vidéo de cette situation commerciale que vous analyserez avec les élèves observateurs.

Nom du client :

.....

Nom du technico-commercial :

.....

