

# THEME : La Maison LANGEVIN

# 2 MELEC

## T.P N°12



## Equipement Electrique de Pièces

### Modification de l'éclairage extérieur situé devant la maison



Vue de face du support de travail

#### LIAISON TACHE - COMPETENCES :

**T 5-2 : échanger sur le déroulement des opérations, expliquer le fonctionnement de l'installation à l'interne et à l'externe**

C10 : Exploiter les outils numériques dans le contexte professionnel

C12 : Communiquer entre professionnels sur l'opération

C13 : Communiquer avec le client/usager sur l'opération

## Tableau d'acquisition du T.P N°12

**NOM : ..... Prénom : ..... Classe : 2 MELEC**

BAC MELEC * Métiers de l'Électricité et de ses Environnements Connectés *				Niveau : 2Bac Melec					
Titre : Modification de l'éclairage extérieur situé devant la maison				Date: Octobre					
Repère : TP12-2MELE				Durée: 4h					
Activité : Réalisation				Support : La maison Langevin					
				Lieux : Zone système habitat tertiaire					
Moyens et ressources	Autonomie et responsabilité	Elément d'environnement	Secteur d'activité						
* Dossier 1 (technique)	* Autonomie - Partielle	* Situation réelle sur tout ou partie d'une installation	* Bâtiments						
			Attitudes professionnelles						
			AP1	AP2	AP3				
				X	AP4				
					AP5				
Prérequis			Activités/Tâches						
Le montage Minuterie.			A5 : Communication - T5-2 TA5-1						
Description									
* Expliquer au client (ou à l'utilisateur) le fonctionnement, le bon usage et les contraintes techniques d'utilisation de l'installation * Recueillir la satisfaction du client									
Dossier 1	Dossier 2	Dossier 3	Compétences						
* Dossier technique des matériels et des équipements. - Plan de génie civil, des réseaux, d'implantation - Schémas électriques			C1	CO1					
			C2	CO2					
			C3						
			C4	CO3					
			C5	CO4					
			C6						
			C7	CO5					
			C8						
			C9	CO6					
			C10	CO7					
			C11						
			C12	CO8					
			C13	CO9	100 %				
Résultats attendus			Connaissances et Natures						
* Les usages et le fonctionnement de l'installation sont expliqués * La satisfaction du client est recueillie * Le fonctionnement de l'installation est expliqué			<b>Chaîne d'énergie.</b> Protection. * Matériels et leur mise en œuvre Commande. * Matériels de commande de l'énergie (pré actionneurs)						
Fonctions	Tâches	Compétences	Indicateurs					100%	
A5 : Communication	T5:2 TA5-1 : échanger sur le déroulement des opérations, expliquer le fonctionnement de l'installation à l'interne et à l'externe	C13 CO9 : Communiquer avec le client/usager sur l'opération.	Les usages et le fonctionnement de l'installation sont maîtrisés par le client/usager.					100%	100%
			Les usages et le fonctionnement de l'installation sont maîtrisés par le client/usager.					40%	
			La satisfaction client est collectée.					60%	
							Note		

## Scénario :

Vous faites maintenant partie de la société « élecvdi ».

Votre travail consistera à :

- Expliquer au client (ou à l'utilisateur) le fonctionnement, le bon usage et les contraintes techniques d'utilisation de l'installation ;
- Recueillir la satisfaction du client.

### **PREMIERE PARTIE : Expliquer au client (ou à l'utilisateur) le fonctionnement, le bon usage et les contraintes techniques d'utilisation de l'installation**

#### 1.1 Je contrôle le câblage de l'installation :

A partir du schéma de câblage et du schéma implantation donnés ci-après, contrôler le câblage de l'installation.

Indiquer sur votre copie, les erreurs de câblage que vous avez constaté.

Remonter le couvercle de la boîte de dérivation ainsi que l'ensemble de l'appareillage.

#### 1.2 **Mise sous tension :**

Mettre sous tension après avoir fait vérifier votre câblage par le professeur.

Occulter le détecteur de mouvement en plaçant par-dessus une boîte en carton et régler la minuterie sur 1 min.

#### **ESSAI DU MONTAGE MINUTERIE :**

Attendre l'extinction des lampes puis solliciter le bouton poussoir S1 ;

Attendre 1 min pour obtenir l'extinction des deux lampes ;

Solliciter le bouton poussoir S2 ;

Attendre 1 min pour obtenir l'extinction des deux lampes.

Si le montage fonctionne en suivant la description donnée précédemment, passer à l'essai du détecteur de mouvement. Sinon, mettre le montage hors tension et vérifier le câblage.

#### **ESSAI DU MONTAGE AVEC LE DETECTEUR DE MOUVEMENT :**

Enlever la boîte en carton présent sur le détecteur de mouvement ;

Les deux lampes doivent s'allumer. Si ce n'est pas le cas, ajuster le réglage du niveau de luminosité (le réglage de la temporisation est placé au minimum) ;

Les Lampes s'éteignent après l'écoulement de la temporisation.

Si le montage fonctionne en suivant la description donnée précédemment passer à l'essai du détecteur de mouvement associé à la minuterie. Sinon, mettre le montage hors tension et vérifier le câblage.

**ESSAI DU MONTAGE AVEC LE DETECTEUR DE MOUVEMENT ET LA MINUTERIE :**

Remettre la boîte en carton sur le détecteur et appuyer sur le bouton S1 pour allumer les deux lampes ;

Enlever la boîte en carton et attendre plus d'une minute devant le détecteur de mouvement. Que pouvez-vous constater ?

Appuyer sur le bouton S2 ? Peut-on constater un changement d'état des lampes ?

Remettre la boîte en carton sur le détecteur. Attendre un moment. Que pouvez-vous constater ?

En observant le schéma de câblage de la minuterie et du détecteur de mouvement, le fonctionnement observé précédemment vous semble-t-il normal ?

Expliquer l'intérêt d'un tel montage sachant que les boutons poussoirs S1 et S2 sont placés à l'intérieur de la maison et que le détecteur est placé à l'extérieur.

- 1.3. En présence du professeur (le client), expliquer le fonctionnement de ce montage ainsi que les différents réglages possibles.

Attention, une attention particulière sera accordée à l'expression orale mais aussi à l'utilisation du vocabulaire technique.

- 1.4. Ensuite, répondre aux questions du client.

Noter sur votre copie en les numérotant, les réponses aux trois questions que le professeur vous proposera.

## Schéma de câblage :

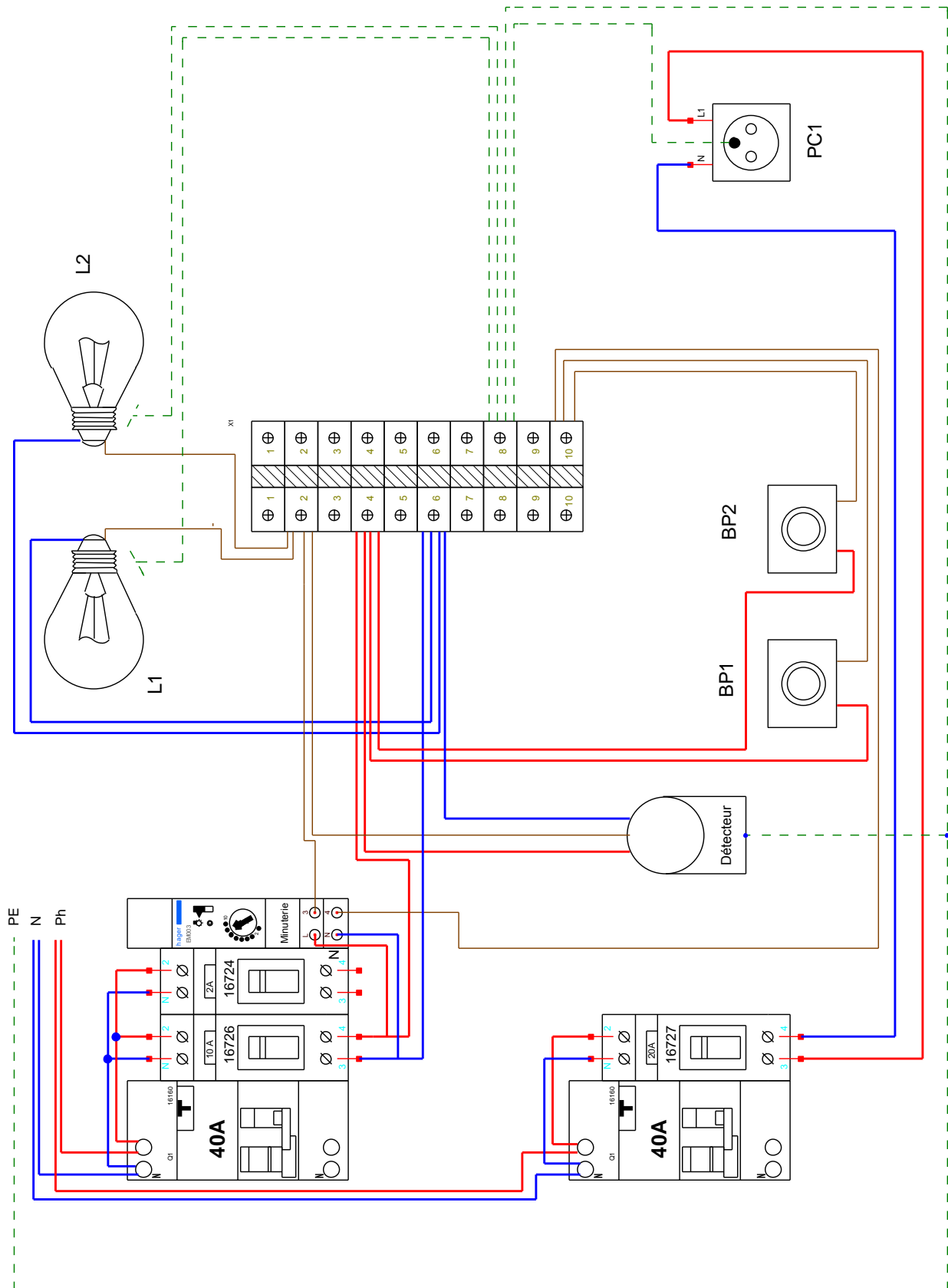
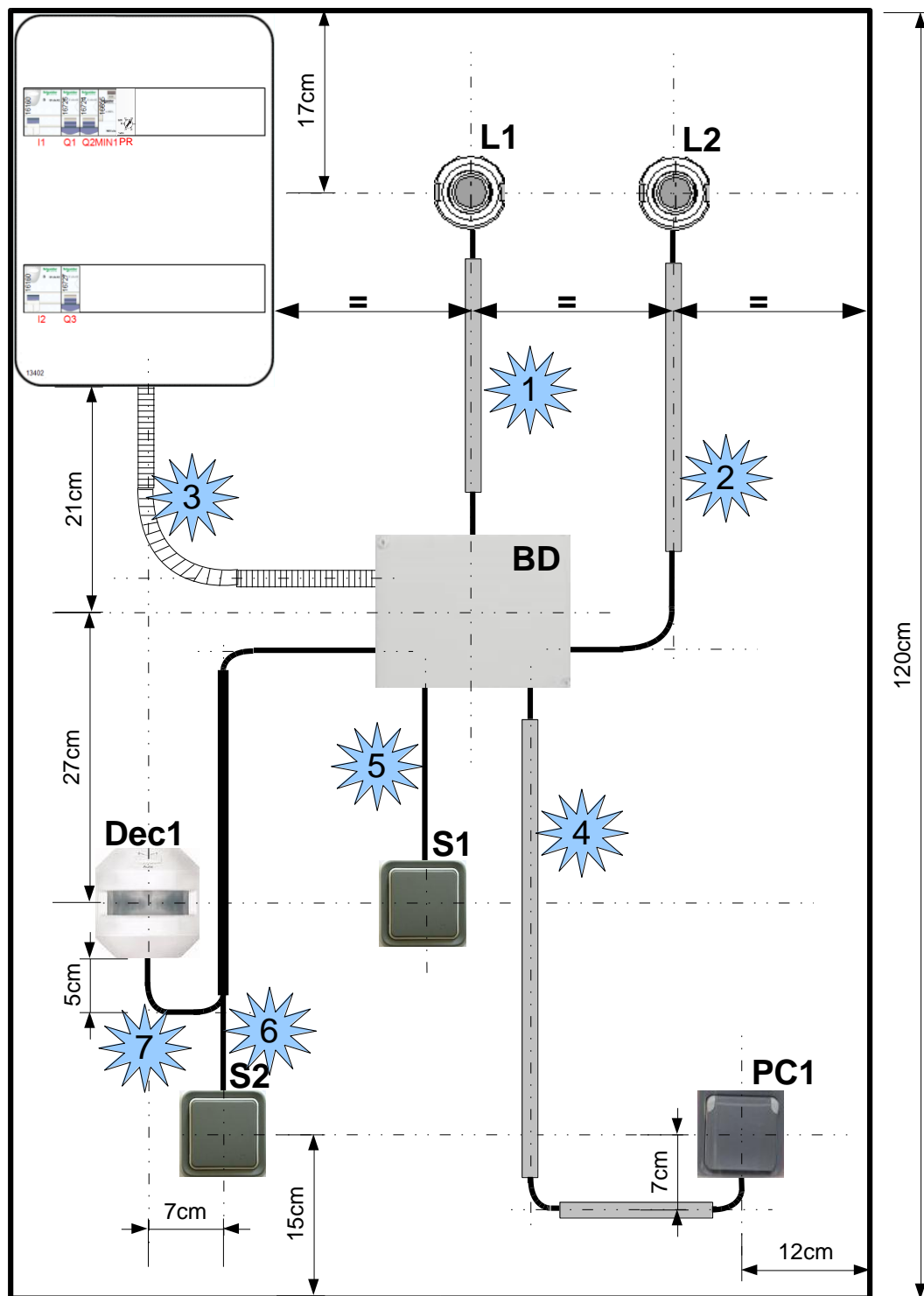


Schéma d'implantation matériel :

**Schéma d'implantation de la réalisation 1.4**



S1,S2 : BP minuterie  
 Dec1 : Détecteur de mouvement  
 PC1 : Prise extérieure

Montage METRO

## **DEUXIEME PARTIE : Recueillir la satisfaction du client**

2.1 Répondre sur votre copie aux questions suivantes en vous aidant du document suivant extrait du site :

<https://business.critizr.com/blog/les-5-enjeux-de-la-mesure-de-la-satisfaction-client>

- 2.1.1 A quoi correspond la satisfaction d'un client ?
- 2.1.2 Quelles sont les raisons de mesurer la satisfaction du client ?
- 2.1.3 Que va engendrer un taux élevé de client insatisfait ?
- 2.1.4 Quelles sont les deux manières de développer son chiffre d'affaire ?
- 2.1.5 Quel est le principal facteur influant sur l'image de marque ?
- 2.1.6 Comment identifier les points d'amélioration prioritaires ?
- 2.1.7 Quel est le critère prépondérant dans la réussite d'une entreprise ?

### **DOCUMENT :**

**Résumée très simplement, la satisfaction client consiste à proposer à vos clients des produits et des services qui répondent à leurs besoins, à leurs attentes, à leur niveau d'exigence. De plus en plus d'entreprises sont conscientes que le développement pérenne de leur activité repose en bonne partie sur leur capacité à satisfaire leur clientèle. Pourtant, certaines hésitent encore à placer la satisfaction client au cœur de leur stratégie. Voici 5 raisons de mesurer la satisfaction :**

## **1. Réduire les coûts directs et indirects liés à l'insatisfaction client**

L'insatisfaction client est l'un des principaux dangers pour une entreprise. Plusieurs études ont montré l'impact économique et financier considérable de l'insatisfaction dans un contexte de forte volatilité des consommateurs et de concurrence exacerbée. D'après le cabinet de conseil Livework studio, 91% des consommateurs insatisfaits par vos produits ou services ne reviendront plus vers votre entreprise.

**Un taux élevé d'insatisfaction client entraîne une perte de clientèle**, à court ou moyen terme. Il ne faut pas négliger non plus les coûts indirects liés à l'insatisfaction client, notamment ceux générés par le traitement chronophage des réclamations et des plaintes.

Cela justifie de consacrer du temps à la mesure de la satisfaction client. Cette mesure vous permettra d'**identifier les facteurs d'insatisfaction** et d'entreprendre les actions correctives avant qu'il ne soit trop tard et que vos clients aient quitté le navire.

## **2. Répondre aux difficultés de l'acquisition client**

Lycée Paul Langevin à Waziers	Classe : 2 MELEC	Durée de l'activité : 4 h	Page 7 / 9
-------------------------------	------------------	---------------------------	------------

Il y a deux manières de développer son chiffre d'affaires. La première consiste à acquérir de nouveaux clients, en vertu de l'équation « plus de clients = plus de chiffre d'affaires ». Le problème, c'est que **l'acquisition de nouveaux clients coûte de plus en plus cher**.

La deuxième manière de développer son chiffre d'affaires consiste à miser non pas sur l'acquisition, mais sur la rétention et la fidélisation. Autrement dit, faire en sorte que les clients achètent plus et plus souvent plutôt que de se concentrer exclusivement sur l'augmentation de la base clients. Cette solution est bien plus économique : **s'évertuer à conserver un client coûte moins cher que d'en trouver un nouveau**.

Certes, un client satisfait ne devient pas ipso facto un client fidèle. Les mécanismes sont plus complexes : un client peut être satisfait et n'acheter qu'une fois, et à l'inverse un client qui n'est pas franchement satisfait peut rester fidèle... par habitude, ou parce qu'il n'y a pas d'autres entreprises en mesure de proposer des produits/services équivalents.

Malgré tout, **satisfaire vos clients est le plus sûr moyen de les fidéliser**. Raison de plus pour mesurer la satisfaction client et l'améliorer. Mesurer, c'est savoir. Savoir, c'est pouvoir.

### 3. Valoriser l'image de marque de votre entreprise

Vous avez forcément des concurrents. Comment vous différencier d'eux ? En valorisant votre image de marque. Votre image de marque reflète la perception qu'ont les consommateurs (= vos potentiels clients) de votre entreprise. Cette perception peut être plus ou moins négative, plus ou moins positive. Il faut qu'elle soit positive.

Comme vous le savez sûrement déjà, **le bouche à oreille est l'un des principaux facteurs influant sur l'image de marque**. Ce phénomène social a toujours existé, mais le développement des outils de communication (réseaux sociaux) en a considérablement augmenté la portée. Le bouche à oreille peut être positif, si vous proposez des produits et des services qui satisfont votre clientèle. Mais il peut aussi être négatif et nuire gravement à votre image de marque.

Le pilotage de la satisfaction client par la mesure et les actions correctrices vous permettra de réduire l'insatisfaction client, et donc le bouche à oreille négatif, et d'augmenter la satisfaction client, et donc le bouche à oreille positif.

### 4. Améliorer l'efficacité de votre démarche d'amélioration continue

Le développement sain de votre entreprise et de son chiffre d'affaires dépend de votre capacité à **améliorer en continu votre offre de produits et de services**. Comment déterminer vos choix d'amélioration et prioriser vos actions futures ? En vous appuyant sur ce qui satisfait vos clients, mais aussi et peut-être surtout en étant très attentif à l'avis des clients insatisfaits.

Les améliorations les plus pertinentes sont celles qui vont dans le sens de ce que vos clients désirent, aiment, souhaitent. **C'est l'écoute de vos clients, par la mesure de leur satisfaction, qui vous permettra d'identifier les points d'amélioration prioritaires**.

Lycée Paul Langevin à Waziers	Classe : 2 MELEC	Durée de l'activité : 4 h	Page 8 / 9
-------------------------------	------------------	---------------------------	------------



## 5. AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DE L'OFFRE

La mesure de la satisfaction client vous permettra d'abord d'acquérir une meilleure connaissance de vos clients et de leurs attentes. Ce point est capital, car il y a souvent une différence importante entre la perception que vous pouvez avoir des besoins et attentes de vos clients et leurs besoins réels.

La réussite d'une entreprise réside dans sa capacité à **proposer une offre - de produits et de services - en phase avec la demande des clients**. La mesure de la satisfaction client permet de sonder cette demande, de prendre conscience de ce qui plaît à votre clientèle, et éventuellement de ce qui déplaît et génère de l'insatisfaction.

Une bonne connaissance du niveau de satisfaction de vos clients vous permettra d'identifier de manière précise leurs besoins, mieux que toute étude de marché.

**Les enjeux de la mesure de la satisfaction client sont économiques. Il en va de la pérennité et de la croissance de votre entreprise. La mesure de la satisfaction client doit faire l'objet de toutes vos attentions. Elle ne doit pas être simplement ponctuelle, mais doit structurer votre travail et celui de vos équipes au quotidien. Les indicateurs de satisfaction client doivent par exemple être utilisés dans votre management, afin de motiver le personnel et de le sensibiliser aux enjeux de la satisfaction client. La mesure de la satisfaction client doit irriguer toute l'entreprise et s'inscrire dans une démarche plus vaste, plaçant le client au cœur de l'organisation.**

2.1 En observant la fiche de satisfaction du client, que pouvez-vous en conclure ? :

ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS							
ELECVDI							
*Email : xxxxxxxxxxxxxx							
VOTRE RAISON SOCIALE							
VOTRE APPRECIATION			Très Bien	Bien	Assez Bien	Passable	Pas concerné
1*) Conscience professionnelle	*Ponctualité		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*Conscientieux		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*Disponibilité		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2*) Efficacité dans le travail	*Rapidité		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*Efficacité		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*Compétences techniques		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*Capacités à répondre à vos besoins		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3*) Expression	*Clarté		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*Capacité à répondre		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*Echange		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4*) Etat des lieux	*Le lieu est rendu propre		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*Attention apporté à l'environnement proche		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5*) Travail	*Respect des délais		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*Qualité du travail		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*Etat général de l'installation		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*Respect de la demande du client		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*Qualité des matériels		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6*) Relation	*Relation avec les responsables		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*Relation avec le Service Comptable		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7*) VOTRE IMPRESSION GENERALE			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 *) VOS REMARQUES ET SUGGESTIONS : Le travail est fait correctement mais je regrette le manque de technicité des intervenants.							
REEMPLI PAR : M. Langevin Propriétaire			DATE			12/10/2017	