

## TABLEAU RÉCAPITULATIF DES COMPÉTENCES ET SAVOIRS PAR ÉPREUVE

<b>UP1 : Relations avec la clientèle</b>		
<b>COMPÉTENCES</b>	<b>SAVOIRS</b>	
	<b>S1<sup>1</sup></b>	<b>S2<sup>2</sup></b>
C12 : Recueillir auprès des clients les informations utiles à la réalisation de la prestation	X	X
C13 : Exploiter les documents techniques et commerciaux nécessaires aux activités	X	X
C31 : S'adapter à une organisation imprévue, à une nouvelle situation		X
C41 : Réaliser l'enregistrement, le marquage des articles, la facturation et l'encaissement des prestations	X	X
C45 : Préparer les articles en vue de la livraison au client	X	X
C51 : Accueillir les clients, prendre en compte les demandes, livrer les articles et favoriser la fidélisation	X	X

<b>UP2 : Traitement des articles</b>		
<b>COMPÉTENCES</b>	<b>SAVOIRS</b>	
	<b>S1</b>	<b>S2</b>
C11 : Prendre les consignes de travail et identifier les contraintes de l'entreprise	X	X
C21 : Élaborer son plan de travail des activités	X	X
C22 : Déterminer les procédures à mettre en œuvre en fonction des activités à réaliser et des résultats attendus dans le respect de la santé-sécurité au travail et de la protection de l'environnement	X	X
C23 : Mettre en place les moyens nécessaires à la production	X	X
C24 : Gérer les articles à traiter, les produits, les consommables...	X	X
C42 : Réaliser les opérations préliminaires ou complémentaires à l'entretien des articles confiés	X	X
C43 : Conduire les procédures de nettoyage à sec, au mouillé, de séchage	X	X
C44 : Mettre en œuvre les techniques de repassage et de remise en forme des articles	X	X
C46 : Maintenir en état de fonctionnement les équipements dans un objectif de qualité, de santé-sécurité au travail, de protection des biens et de l'environnement	X	X
C47 : Effectuer un autocontrôle qualitatif et quantitatif des résultats obtenus et apporter les actions correctives	X	X
C52 : Informer la direction, les membres de l'équipe, les cotraitants sur les activités conduites, les dysfonctionnements...	X	X

1. S1 : connaissance des vêtements et des articles à entretenir.
2. S2 : connaissance de l'environnement professionnel.