

Technicien services en audiovisuel et électrodomestique

RNCP19176 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	255r
Code(s) ROME	I1402
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	10/08/2016

Certificateur(s)

Réseau Ducretet

<http://www.ducretet.net>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le technicien services en électrodomestique effectue l'installation, la mise en service et la maintenance préventive ou curative, des produits et des systèmes électroménagers dans les domaines :

- Cuisson ; Fours de tous types, plaques de cuisson de tous types,
- Lavage ; Lave linges, lave vaisselles, sèche linges,
- Froid ; Réfrigérateurs, congélateurs, caves à vin,
- Traitement de l'air ; Hottes, ioniseurs, humidificateurs, climatiseurs mobile monobloc,
- Petit électroménager ; Cafetières « expresso », robots culinaires, aspirateurs...
- Téléviseurs écrans plats LCD et plasma (maintenance de niveau 2).

Il intervient le plus souvent au domicile du client et occasionnellement en atelier.

Il conseille le client à l'utilisation du système installé.

Il peut être amené dans le cadre d'une intervention SAV à vendre un appareil, des accessoires, des produits d'entretien ou lessiviels et des services.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Assurer une relation clientèle :

- Assurer la prise en charge d'un client dans le cadre SAV (communication et fidélisation),
- Lors d'une intervention SAV, assurer une relation clientèle dans le cadre d'une vente complémentaire de produits, services et/ou accessoires.

Installer, configurer et mettre en service, un réseau, produit et/ou système :

- Réseau domestique (Ethernet, CPC et WIFI),
- Produit et/ou système électroménager GEM/PEM (Gros ElectroMénager et Petit ElectroMénager),
- Produit et/ou système numérique audiovisuel/multimédia,
- Produit et/ou système domotique grand public (domotique 2.0).

Effectuer un pré-diagnostic dans l'entreprise et/ou à distance (hotline) :

- Effectuer un pré-diagnostic d'un réseau, produit et système au sein de l'entreprise (cf. point accueil SAV) et/ou à distance (assistance téléphonique et télémaintenance)

Diagnostiquer et effectuer une réparation de niveaux 1 et 2 d'un réseau, produit et/ou système (télémaintenance limitée au niveau 1) :

- Réseau domestique (Ethernet, CPC et WIFI),
- Produit et/ou système électroménager GEM/PEM (Gros ElectroMénager et Petit ElectroMénager),

- Produit et/ou système numérique audiovisuel/multimédia,
- Produit et/ou système domotique grand public (domotique 2.0).

Participer à la gestion du SAV :

- Identifier les acteurs de la profession, leur rôle et les principaux processus de SAV,
- Organiser son activité en clientèle (interventions à domicile) ou en entreprise,
- Participer à la gestion (pièces détachées, formulaires administratifs,...),

Réaliser un devis ou une facture.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- TPE / PME de moins de 10 salariés spécialisées en maintenance de matériel électrodomestique (artisans, artisans - commerçants),
- Grandes surfaces ou grands magasins spécialisés en maintenance de matériel électrodomestique de plus de 50 salariés,
- Grandes surfaces alimentaires proposant des services en maintenance de matériel électrodomestique,
- Services techniques d'industriels (SAV, assistance technique, service formation,...).
- Stations ou centres techniques agréées par les constructeurs

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Technicien service en électrodomestique

Technicien de service électroménager

Technicien produit "blanc"

Technicien de maintenance en électroménager

Technicien « hot line » électroménager

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Habilitation électrique BR conforme à la publication UTE C 18-510.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Très élevée (5/5)
Facteurs principaux	Lien formation-emploi, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	1 890 €
Diplôme le plus fréquent	Bac général, technologique, professionnel ou équivalent en mécanique, électricité, électronique (28 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	G1X76 — Mainténiciens en biens électrodomestiques · tension 5/5 (Très élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	1 146
Jugés difficiles à recruter	54 %
Emplois saisonniers	4 %
Familles professionnelles (FAP)	G1X76 — Mainténiciens en biens électrodomestiques

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

- Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury,
- Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes,
- Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50% de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs.
- Pourcentage de membres représentants l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 10/08/2016

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP15029

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP27224

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.ducretet.net>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/19176/>