

Conseiller(e) services en électrodomestique et multimédia

RNCP19192 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	255w
Code(s) ROME	M1601, E1105
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	27/08/2015

Certificateur(s)

Réseau Ducretet

<http://www.ducretet.net>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le conseiller(e) services en électrodomestique et multimédia assiste un client dans une démarche globale de service que ce soit en face à face (à domicile ou au point SAV) ou à distance (au téléphone). Il (elle) est amené(e) à réaliser les activités suivantes :

- accueil du client, questionnement et diagnostic, - réalisation d'une intervention de niveau 1
- recherche d'une solution adaptée et orientation éventuelle vers le service susceptible d'apporter une réponse au besoin du client,
- conseil sur l'utilisation des produits ou systèmes
- suivi administratif de l'intervention,
- participation au fonctionnement du SAV. : reporting, planification des interventions des techniciens.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées sont :

- prendre en charge un client en présentiel ou au téléphone pour qualifier sa demande, - traiter la demande d'un client en présentiel ou au téléphone pour aboutir à une proposition de solution,
- traiter la demande d'un client en présentiel ou au téléphone en vue de le fidéliser,
- réaliser un diagnostic et effectuer une réparation de niveau 1 sur un système au téléphone et sur un produit en présentiel pour garantir le fonctionnement ou proposer une solution alternative
- assurer le suivi administratif d'une intervention en appliquant la procédure requise et en communiquant les informations nécessaires au développement d'une bonne relation clientèle
- participer à la gestion du SAV en ayant identifié les acteurs les acteurs et l'organisation de la profession

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- TPE / PME de moins de 10 salariés spécialisées en maintenance de matériel électronique grand public et multimédia (artisans, artisans - commerçants),
- grandes surfaces ou grands magasins spécialisés en maintenance de matériel électronique grand public et multimédia de plus de 50 salariés,

- grandes surfaces alimentaires proposant des services en maintenance de matériel électronique grand public et multimédia
- services techniques d'industriels (assistance technique consommateurs,...).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Hôte / hôtesse de SAV, téléconseiller
 Conseiller clientèle
 Assistant de SAV
 Chargé de clientèle assistant téléphonique
 Hot-liner en centre d'appel client

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

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)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 731 €
Familles professionnelles (FAP)	L2X60 — Agents d'accueil et d'information · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) U0X92 — Journalistes et cadres de l'édition · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	42 766
Jugés difficiles à recruter	19 %
Emplois saisonniers	37 %
Familles professionnelles (FAP)	L2X60 — Agents d'accueil et d'information L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) U0X92 — Journalistes et cadres de l'édition

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 27/08/2015

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP9367

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP22939

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/19192/>