

Conseiller services en électrodomestique et multimédia

RNCP26755 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	255w
Formacode(s)	46211, 34536
Code(s) ROME	D1408, M1601, I1401
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	18/12/2022

Certificateur(s)

RESEAU DUCRETET · SIRET : 79932067600015

ASSOC POUR PROMOTION CENTRE TECHNOLOGIE · SIRET : 34762032000031

Partenaires habilités

3 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 3 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASS FORMAT DISTRI PRODUIT ELECTRO GD P	39074560200032	Former et organiser l'évaluation
ASS FORMAT DISTRI PRODUIT ELECTRO GD PUB	39074560200057	Former et organiser l'évaluation
ASS FORMAT DISTRI PRODUIT ELECTRO GD PUB	39074560200065	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le(la) Conseiller(ère) Services en Electrodomestique 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 identifie et traite la demande du client :

- en l'accueillant,
- en assurant la relation clientèle dans le cadre d'un conseil ou d'une vente (vente de consommable, d'appareil complémentaire...)
- en orientant le client vers le service susceptible de répondre à son besoin (SAV, personnes ressources...)
- en assurant le diagnostic et l'intervention de niveau 1 du produit, système ou service, dans le cas d'un dysfonctionnement
- en formant le client à l'utilisation d'un produit, système et/ou service
- en participant au suivi administratif des dossiers et demandes client, ainsi qu'au bon fonctionnement du point SAV ou du plateau téléphonique.

Il exerce son activité dans les points de vente, les services après vente ou sur les plateaux téléphoniques des entreprises spécialisées dans la distribution d'appareil électrodomestique, et multimédia.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées sont :

- Prendre en charge un client et qualifier sa demande en présentiel (accueil SAV ou domicile et/ou à distance (téléphone) dans le respect des règles de l'entreprise
- Accueillir le client
- Identifier, valider la demande du client
- Proposer une solution adaptée à la demande du client
- Traiter la demande du client en présentiel (accueil SAV ou domicile) et/ou à distance (téléphone)
- Effectuer le diagnostic d'un produit, système ou service
- Conseiller le client
- Former le client à l'utilisation d'un produit, système ou service
- Effectuer une intervention de niveau 1
- Réaliser une vente complémentaire
- Participer à la gestion du SAV
- Identifier les acteurs et l'organisation de la profession
- Assurer le suivi administratif du dossier client
- Assurer la logistique du SAV

Blocs de compétences

RNCP26755BC01 — Prendre en charge un client et qualifier sa demande en présentiel (accueil SAV ou domicile) et/ou à distance (téléphone) dans le respect des règles de l'entreprise

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences professionnelles :

- Accueillir un client,
- Identifier et valider la demande du client,
- Proposer une solution répondant à la demande du client.

Evaluation :

- Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et/ou en centre de formation.

Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.

RNCP26755BC02 — Traiter la demande du client en présentiel (accueil SAV ou domicile) et/ou à distance (téléphone)

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences professionnelles :

- Effectuer le diagnostic de niveau1, d'un produit ou système,
- Conseiller le client
- Former le client à l'utilisation d'un produit, système ou service,
- Effectuer une intervention de niveau 1 sur un produit ou système,
- Réaliser une vente complémentaire.

Evaluation :

- Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et/ou en centre de formation.
- Epreuves écrites sur les connaissances, le diagnostic et l'intervention de niveau 1 des solutions électrodomestiques et multimédia

Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.

RNCP26755BC03 — Participer à la gestion du SAV

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences professionnelles :

- Identifier les acteurs et l'organisation de la profession,
- Assurer le suivi administratif du dossier client,
- Assurer la logistique du SAV

Evaluation :

- Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et/ou en centre de formation.
- Etude de cas sur l'identification des acteurs et l'organisation de la profession, étude de cas sur le suivi administratif du dossier client,

Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.

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

- Assistant(e) technique micro-informatique
- Hôte/hôtesse de SAV
- Téléconseiller(ère)
- Conseiller(ère) clientèle
- Assistant(e) de SAV
- Charge(e) de clientèle assistant(e) téléphonique
- Hot-liner en centre d'appel client

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Habilitation électrique Br

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)	2 504 €
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) M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique · tension 4/5 (Élevée) M2X92 — Responsables et cadres de la production, de l'exploitation et de la maintenance informatique et télécom · tension 3/5 (Modérée) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	69 361
Jugés difficiles à recruter	25 %
Emplois saisonniers	27 %

Familles professionnelles (FAP)

L2X60 — Agents d'accueil et d'information
L4X80 — Techniciens des services administratifs
L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes)
M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique
M2X92 — Responsables et cadres de la production, de l'exploitation et de la maintenance informatique et télécom
R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers
R3X80 — Maîtrise des magasins
R4X92 — Cadres du management des magasins

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

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.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury

Nombre de personnes composant le jury : 4 personnes.

Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 50% de professionnels dont 50 % de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs.

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	9 137 €
Selon la branche	6 000 € – 9 412 €
Prise en charge	Branches concernées
9 137 €	Valeur par défaut · 201 branches
9 412 €	CPNE des Télécoms, CPNEFP de la branche des prestataires de services du secteur tertiaire, CPNEFP des commerces de gros
9 216 €	CPNE FP Branche des magasins du Bricolage, CPNEFP de la branche négoce et prestations de services dans les domaines médico-techniques
9 073 €	CPNEFP Commerce à distance, CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
8 620 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
9 200 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
8 826 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 18/12/2022

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP22939

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP37265

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.ducretet.net>

<http://www.actifcnt.com>

Site Internet de l'autorité délivrant la certification

Site Internet de l'autorité délivrant la certification

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/26755/>