

Réparateur(trice) de produits nomades

RNCP28086 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	255
Formacode(s)	24336, 24340
Code(s) ROME	I1402
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	21/04/2022

Certificateur(s)

GSM MASTER · SIRET : 44978889200015

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le réparateur, la réparatrice de produits nomades peut agir à son compte ou comme salarié/e.

Il/elle effectue la maintenance de matériel, du service après-vente des produits nomades et tablettes.

Il/elle peut être en poste au service après-vente d'une grande surface généraliste ou spécialisée, dans une entreprise des groupements indépendants, dans une station technique agréée, dans un service après-vente de constructeurs, ou chez un fabricant de téléphonie Mobile.

Ainsi suivant la structure, l'organisation de l'emploi du réparateur, de la réparatrice sera différemment réparti entre l'atelier et le service client.

Son expertise technique définira la part de ses activités techniques et commerciales. Elle définira aussi son niveau d'intervention et expliquera ses responsabilités et son autonomie.

Ainsi le réparateur, la réparatrice prend en charge la demande client, diagnostic le produit et en assure la réparation ; en réinstallant le système, en remplaçant un sous ensemble, en effectuant une soudure ou en desoxydant l'appareil. Il, elle rédige également le compte rendu de l'intervention et participe à l'amélioration du service en contribuant à la capitalisation de l'information et à l'amélioration des procédures déjà établies.

Enfin, le réparateur, la réparatrice, peut également être amené/e à communiquer à l'interne (collaborateurs, hiérarchie...) ou à l'externe (commandes de pièces détachées, collaborateurs extérieurs)

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les compétences attestées sont déclinées en 4 blocs de compétences :

Bloc 1: Prendre en charge la demande client

Bloc 2 : Diagnostiquer l'appareil

Bloc 3 : Réparer l'appareil

Bloc 4 : Communiquer et transmettre

Blocs de compétences

RNCP28086BC01 — Prendre en charge la demande client

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

Dialoguer en français

Dialoguer en anglais

Adapter son comportement en respectant les règles et codes de communication en vigueur dans les échanges professionnels

Reproduire la panne client

Réaliser un premier niveau de tests

Questionner recueillir et analyser les informations complémentaires

Etablir un état d'entrée de l'appareil

Utiliser la grille tarifaire en vigueur

Argumenter la décision de prise en charge

Analyser et sélectionner les éléments nécessaires à la rédaction

Analyser les disponibilités humaines

Analyser les disponibilités matérielles

Planifier les réparations dans le respect des engagements commerciaux

Se repérer dans un espace de stockage dans le respect des normes de sécurité, d'hygiène

Utiliser le logiciel de saisie interne de l'entreprise (Type SIU)

Reformuler la demande client en utilisant les éléments recueillis

Informé le client des conditions (appliquées par l'entreprise) de prise en charge de son produit

Rédiger un écrit professionnel en respectant les caractéristiques et les règles d'usage de la langue française

Proposer un correctif concernant l'utilisation du produit

Promouvoir l'action de réparation

Facturer et encaisser un client

Questionner le client à propos de la satisfaction

Pratiquer une action commerciale

Modalités d'évaluation

Evaluation des compétences en mise en situation professionnelle en centre et/ou en entreprise

Epreuves écrites sur les connaissances

Contrôle continu des connaissances

Une attestation de compétences est délivrée à l'issue de la validation du 1er bloc de compétences

RNCP28086BC02 — Diagnostiquer l'appareil

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

Réaliser un test complet du produit

Réaliser un test croisé

Confirmer la localisation du dysfonctionnement

Modalités d'évaluation

Evaluation des compétences en mise en situation professionnelle en centre et/ou en entreprise

Epreuves écrites sur les connaissances

Contrôle continu des connaissances

Une attestation de compétences est délivrée à l'issue de la validation du 2nd bloc de compétences

RNCP28086BC03 — Réparer l'appareil

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

Choisir les éléments nécessaires au traitement Réaliser un test complet du produit Réinstaller le système de

l'appareil Démonté l'appareil conformément aux exigences du constructeur Remplacer le sous ensemble défectueux

Réaliser un test intermédiaire du produit Respecter les procédures constructeurs Repérer les composants oxydés

Appliquer la méthode de désoxydation appropriée Remonter l'appareil Déterminer les éléments manquants à la

conformité du produit Trier les déchets.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des compétences en mise en situation professionnelle en centre et/ou en entreprise Épreuves écrites sur les connaissances

Contrôle continu des connaissances Une attestation de compétences est délivrée à l'issue de la validation du 3ème bloc de compétences.

RNCP28086BC04 — Communiquer et transmettre

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

Utiliser le logiciel de saisie interne de l'entreprise (Type SIU) Rédiger un écrit professionnel en respectant les caractéristiques et les règles d'usage de la langue française Assurer le suivi des interventions en archivant l'historique Participer à la capitalisation de l'information en formalisant les pratiques et les recherches Synthétiser une expérience préalablement vécue Déterminer les besoins matériels de son poste Analyser la rentabilité de la pièce commandée S'assurer de la bonne réception des éléments commandés Rechercher la solution à une problématique technique sur un forum, site constructeur ou toute autre ressource Pratiquer une veille technologique Contrôler le flux des encaissements Remplir un reporting d'activités Assure le suivi des interventions en archivant leur historique Utiliser et analyser un tableur de suivi d'activités.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des compétences en mise en situation professionnelle en centre et/ou en entreprise Épreuves écrites sur les connaissances

Contrôle continu des connaissances Une attestation de compétences est délivrée à l'issue de la validation du 4ème bloc de compétences.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Grande surface généraliste ou spécialisée,

Entreprise des groupements indépendants (Point service mobile, Save, Phone 2000...),

Station technique agréée (Usine ou centre de proximité agréé),

Constructeurs, fabricants de produits nomades et plus particulièrement sur la téléphonie Mobile.

Agréés pour : Samsung, Nokia, Sony, Lg, Wiko, Huawei, Mtt, Backberry, Yezz , Polaroid, Kazam

Les entreprises/employeurs peuvent donc être des TPE, PME comme de grandes entreprises dont les effectifs varient de 0 à plus de 300

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Réparateur/trice de produits nomades, agent/e Sav, technicien/ne sav, réparateur/trice de mobiles,

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Bien que la profession ne soit pas réglementée, il peut être nécessaire dans certains cas les habilitations BR et B1V

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 — Maintieniciens en biens électrodomestiques

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

5 personnes constituent le jury de certification :

La présidence est confiée à un/e professionnel/le métier, désigné/e par la direction de l'organisme certificateur.

80% sont externes à l'organisme certificateur

50% employeurs/euses

50% salariés/es

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

5 personnes constituent le jury de certification :

La présidence est confiée à un/e professionnel/le métier, désigné/e par la direction de l'organisme certificateur.

80% sont externes à l'organisme certificateur

50% employeurs/euses

50% salariés/es

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE

5 personnes constituent le jury de certification : La présidence est confiée à un/e professionnel/le métier, désigné/e par la direction de l'organisme certificateur. 80% sont externes à l'organisme certificateur 50% employeurs/euses

50% salariés/es

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	8 500 €
Selon la branche	7 200 € – 8 620 €

Prise en charge	Branches concernées
8 500 €	Valeur par défaut · 207 branches
8 620 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat, CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
8 400 €	CPNE des Télécoms
7 700 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
7 200 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	21/04/2022
--	------------

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP37416

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
GSM Master

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/28086/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	11
Montant total engagé	20 980 €
Coût moyen par dossier	1 907 €
Durée moyenne	81 h
Période	02/2020 – 04/2022
France compétences	96 %
Reste à charge titulaire	4 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.