

CQP Conseiller technique clientèle en agroéquipement

RNCP29472 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	210r
Formacode(s)	21032
Code(s) ROME	H1101
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3100 — Entreprises de commission, de courtage et de commerce intracommunautaire et d'importation-exportation de France métropolitaine (CCNIE)
Date d'échéance	21/12/2022

Certificateur(s)

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la branche Import-Export - Fédération des entreprises internationales de la mécanique et de l'électronique (FICIME)
<http://www.ficime.fr>

FEDER ENTR INDUST COMM INTERN MECANIQ · SIRET : 78431185400045

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Rattaché(e) au Manager technique, le/la conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement est chargé(e) de conseiller et de garantir aux clients la meilleure réponse dans le cadre des opérations de SAV de tous les produits proposés par le constructeur de matériels agricoles et d'espaces verts.

Il/elle réalise des interventions soit à distance, soit chez le concessionnaire/distributeur.

Il/elle s'assure du suivi et de la satisfaction du client.

Il/elle doit être parfaitement autonome et avoir un excellent relationnel.

Il/elle réalise les activités suivantes :

- Accueil / Assistance technique et/ou diagnostic du matériel à distance ou sur site.
- Réalisation ou déploiement dans le réseau des activités de maintenance amélioratrice (remise en conformité des matériels).
- Gestion des garanties, des demandes d'homologation, réclamations, litiges et expertise.
- Animation de formations techniques et démonstration du ou des matériel(s) agricole(s) et d'espaces verts auprès des concessionnaires.
- Capitalisation de l'information et diffusion auprès des services internes et/ou concessionnaires.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Capacités attestées :

Bloc 1 : Accueillir et réaliser une assistance technique et/ou un diagnostic du matériel à distance ou sur site

- C1-Prendre en charge le concessionnaire
- C2-Collecter, analyser, traiter toutes les informations techniques nécessaires à l'assistance technique et/ou au diagnostic technique
- C3-Réaliser ou faire réaliser à distance par le concessionnaire ou l'inspecteur technique itinérant des tests et

émettre des hypothèses sur le dysfonctionnement

- C4- Interpréter les résultats, identifier les causes de la panne et proposer l'intervention

Bloc 2 : Réaliser ou déployer dans le réseau des activités de maintenance amélioratrice (remise en conformité des matériels)

- C5-Rédiger et transmettre un bulletin ou une note technique destiné(e) à la mise à jour du matériel agricole ou d'espaces verts.
- C6-S'assurer de la remise en conformité ou de la réalisation de la réparation du ou des matériel(s) agricole(s) et d'espaces verts afin de garantir son bon fonctionnement.

Bloc 3 : Gérer les garanties, des demandes d'homologation, réclamations, litiges et expertise

- C7-Etudier et assurer le suivi des demandes de garantie.
- C8-Traiter les réclamations et litiges dans le respect de la relation commerciale.
- C9-Accompagner l'expert lors de litiges judiciaires.
- C10-Constituer le dossier de demande d'homologation de tous les véhicules ou appareils agricoles remorqués de + de 1,5 tonne.
- C11-Préparer et présenter le ou les matériel(s) agricoles ou d'espaces verts à la DREAL.

Bloc 4 : Animer des formations techniques et effectuer des démonstrations du ou des matériel(s) agricole(s) et d'espaces verts auprès des concessionnaires

- C12-Créer un support destiné à la formation technique des concessionnaires.
- C13-Présenter le support et former le personnel de l'atelier de concession (chefs d'ateliers) à l'utilisation ou à la mise en route des machines et équipements.

Bloc 5 : Capitaliser l'information et la diffuser auprès des services internes et/ou concessionnaires

- C14-Rendre compte des activités de l'après-vente.
- C15-Transmettre les rapports d'interventions aux services concernés.

Blocs de compétences

RNCP29472BC01 — Réaliser ou déployer dans le réseau des activités de maintenance amélioratrice (remise en conformité des matériels)

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Rédiger et transmettre un bulletin ou une note technique destiné(e) à la mise à jour du matériel agricole ou d'espaces verts.
- S'assurer de la remise en conformité ou de la réalisation de la réparation du ou des matériel(s) agricole(s) et d'espaces verts afin de garantir son bon fonctionnement.

Modalités d'évaluation :

- Questionnaire à visée professionnelle (test de connaissances) réalisé par l'organisme de formation
- Mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée réalisée par le tuteur en entreprise

A l'issue de l'évaluation, le certificateur délivre au candidat une attestation de réussite du bloc de compétences.

RNCP29472BC02 — Gérer les garanties, des demandes d'homologation, réclamations, litiges et expertise

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Etudier et assurer le suivi des demandes de garantie.
- Traiter les réclamations et litiges dans le respect de la relation commerciale.
- Accompagner l'expert lors de litiges judiciaires.
- Constituer le dossier de demande d'homologation de tous les véhicules ou appareils agricoles remorqués de + de 1,5 tonne.
- Préparer et présenter le ou les matériel(s) agricoles ou d'espaces verts à la DREAL.

Modalités d'évaluation :

- Questionnaire à visée professionnelle (test de connaissances) réalisé par l'organisme de formation
- Mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée réalisée par le tuteur en entreprise

A l'issue de l'évaluation, le certificateur délivre au candidat une attestation de réussite du bloc de compétences.

RNCP29472BC03 — Accueillir et réaliser une assistance technique et/ou un diagnostic du matériel à distance ou sur site

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Prendre en charge le concessionnaire
- Collecter, analyser, traiter toutes les informations techniques nécessaires à l'assistance technique et/ou au diagnostic technique
- Réaliser ou faire réaliser à distance par le concessionnaire ou l'inspecteur technique itinérant des tests et émettre des hypothèses sur le dysfonctionnement
- Interpréter les résultats, identifier les causes de la panne et proposer l'intervention

Modalités d'évaluation :

- Questionnaire à visée professionnelle (test de connaissances) réalisé par l'organisme de formation
- Mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée réalisée par le tuteur en entreprise

A l'issue de l'évaluation, le certificateur délivre au candidat une attestation de réussite du bloc de compétences.

RNCP29472BC04 — Animer des formations techniques et effectuer des démonstrations du ou des matériel(s) agricole(s) et d'espaces verts auprès des concessionnaires

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Créer un support destiné à la formation technique des concessionnaires.
- Présenter le support et former le personnel de l'atelier de concession (chefs d'ateliers) à l'utilisation ou à la mise en route des machines et équipements.

Modalités d'évaluation :

- Questionnaire à visée professionnelle (test de connaissances) réalisé par l'organisme de formation
- Mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée réalisée par le tuteur en entreprise

A l'issue de l'évaluation, le certificateur délivre au candidat une attestation de réussite du bloc de compétences.

RNCP29472BC05 — Capitaliser l'information et la diffuser auprès des services internes et/ou concessionnaires

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

:

- Rendre compte des activités de l'après-vente.
- Transmettre les rapports d'interventions aux services concernés.

Modalités d'évaluation :

- Questionnaire à visée professionnelle (test de connaissances) réalisé par l'organisme de formation
- Mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée réalisée par le tuteur en entreprise

A l'issue de l'évaluation, le certificateur délivre au candidat une attestation de réussite du bloc de compétences.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le/la conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement exerce son activité au sein des entreprises couvrant le secteur du machinisme agricole, à savoir :

- les importateurs,
- les constructeurs,
- les concessionnaires,

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Technicien(e) itinérant, Technicien(e) SAV, Technicien(e) customer support, Inspecteur(trice) technique, Conseiller(ère) technique itinérant, Conseiller(ère) technique sédentaire, Assistant(e) technique, Support technique, Technicien(e) support, Formateur technique.

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)	Très élevée (5/5)
Facteurs principaux	Lien formation-emploi, Inadéquation géographique, Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 678 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+5 ou plus (doctorat, master ou équivalent) en mécanique, électricité, électronique (21 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	G1X75 — Techniciens et agents de maîtrise en assistance et support technique client et en installation et maintenance télécoms et courants faibles · tension 5/5 (Très élevée) H1X92 — Ingénieurs en maintenance et support technique client · tension 5/5 (Très élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	3 238
Jugés difficiles à recruter	49 %
Emplois saisonniers	3 %
Familles professionnelles (FAP)	G1X75 — Techniciens et agents de maîtrise en assistance et support technique client et en installation et maintenance télécoms et courants faibles H1X92 — Ingénieurs en maintenance et support technique client

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Jury constitué :

- au moins 1 représentant de l'organisation patronale,
- au moins 1 représentant des organisations syndicales de salariés,
- l'administrateur des CQP désigné par la CPNEFP de l'import-export, à titre consultatif
- un représentant de l'OPCA, à titre consultatif.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	21/12/2022
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP37510

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.axema.fr>

<http://www.ficime.com/>

Site Internet de l'autorité délivrant la certification

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/29472/>