

Conseiller technique clientèle en agroéquipement

RNCP37510 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	210r
Formacode(s)	21032
Code(s) ROME	H1101
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	24/04/2023
Date d'échéance	24/04/2028

Certificateur(s)

FEDER ENTR INDUST COMM INTERN MECANIQ · SIRET : 78431185400045

Partenaires habilités

2 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 2 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
LEGTA D'ONDES	19311241400019	Former et organiser l'évaluation
MFR LA PIGNERIE	78627921600026	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Conseiller technique clientèle en agroéquipement assure un accompagnement des réseaux de distributions. Il s'agit d'un poste clé qui s'articule autour de 4 domaines indispensables à l'accompagnement des services après-vente internes et des réseaux de distribution :

- il apporte une assistance technique à distance ou sur site pour la remise en conformité du matériel d'agroéquipement présentant des pannes complexes ou nouvelles non solutionnées ;
- il gère les garanties, les réclamations, les litiges et les dossiers d'expertise ;
- il anime des formations techniques et des démonstrations de matériels d'agroéquipement ;
- il formalise des process d'intervention et des fiches d'informations techniques pour diffusion auprès des services internes et/ou concessionnaires de matériels d'agroéquipements.

Il intervient en sus, d'un premier examen effectué par un 'concessionnaire' ou 'technicien SAV' sur une panne complexe non solutionnée. Il a pour objectif de faire face aux évolutions des matériels.

ACTIVITÉS VISÉES

Accueil et prise en charge des demandes après-vente des concessionnaires.

Réalisation de diagnostic de panne ou de dysfonctionnement du matériel d'agroéquipement.

Recherche de solutions de réparation cohérentes.

Réponse aux demandes d'aides techniques du concessionnaire ou de l'inspecteur technique.

Assistance technique sur le site du concessionnaire / du client en agroéquipement.

Gestion des demandes de prises en charges d'interventions techniques (garantie, homologation).

Suivi des différents dossiers de réclamations des concessionnaires jusqu'à la résolution du litige.

Création de support d'animation ou de formation technique.

Animation, en présentiel ou à distance, de formations techniques ou d'assistance technique sur les matériels d'agroéquipement (essai, mise en route...).

Accompagnement des techniciens dans la mise en route et la prise en main des matériels d'agroéquipement.

Rédaction de rapports de diagnostics (description des dysfonctionnements et/ou difficultés techniques rencontrées...).

Formalisation de solutions de maintenance préventive ou correctrice.

Préparation et mise à dispositions de documents techniques destinés aux équipes internes ou aux concessionnaires.

Remontée d'incidents identifiés ou observés à la maison mère.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Prendre en charge la demande d'un concessionnaire ou technicien après-vente pour intervenir sur une panne complexe non solutionnée en respectant le protocole de l'entreprise.

Accueillir, avec le cas échéant une approche adaptée pour comprendre ou se faire comprendre d'une personne présentant un handicap, ou prendre en charge l'appel téléphonique d'un concessionnaire ou d'un inspecteur technique en vue d'un pré-diagnostic, d'une intervention sur site ou d'un renseignement technique (conseil sur la méthodologie de diagnostic, le montage de pièces; configuration du matériel d'agroéquipement à distance ; informations tarifaires ; informations produits ; types de pièces à commander...) pour réparer un matériel présentant une panne nouvelle ou complexe non solutionnée.

Bien appréhender la demande du concessionnaire ou de l'inspecteur technique pour comprendre le dysfonctionnement/la panne en le questionnant et en reformulant ses réponses.

Assurer, le cas échéant, la réception du ou des matériel(s) d'agroéquipement en respectant les procédures afin de réaliser un diagnostic et/ou de les envoyer à l'usine du constructeur pour une réparation.

Collecter, analyser, traiter toutes les informations techniques nécessaires en exploitant les bases de données du constructeur ou interne pour réaliser l'assistance technique et/ou le diagnostic technique du matériel d'agroéquipement présentant un dysfonctionnement.

Ecouter et recueillir les informations fournies par le concessionnaire ou par l'inspecteur technique afin d'établir un premier diagnostic.

Questionner le concessionnaire ou l'inspecteur technique afin de compléter les symptômes décrits.

Consulter la fiche produit, l'historique du matériel afin de vérifier si le symptôme décrit a déjà fait l'objet d'une note technique (incidents, révisions) du constructeur et d'apporter des éléments de réponse au concessionnaire ou à l'inspecteur technique.

Réaliser sur place ou à distance par télédiagnostic, ou faire réaliser à distance par le concessionnaire ou l'inspecteur technique itinérant des tests pour émettre des hypothèses sur le(s) dysfonctionnement(s) du matériel d'agroéquipement en utilisant les appareils de diagnostic adaptés.

Exploiter efficacement le CRM/GRC afin de rechercher les informations techniques (notices du constructeur) relatives au(x) matériel(s) d'agroéquipement permettant de réaliser ou faire réaliser des tests.

Choisir l'outil de diagnostic adapté (PC, mallette diagnostique, multimètre...) pour mesurer les paramètres et interpréter les écarts des données relevées par rapport aux données constructeurs.

Recueillir ou relever tous les paramètres fonctionnels et indices nécessaires pour comprendre les origines du dysfonctionnement.

Réaliser une synthèse des résultats du test, formuler un diagnostic ou émettre des hypothèses pertinentes sur le dysfonctionnement pour permettre une intervention de maintenance adaptée.

Identifier les causes de la panne en exploitant les données relevées et les informations disponibles pour proposer des solutions d'intervention.

Comparer, analyser et interpréter les résultats de mesure aux valeurs de références pour confirmer le dysfonctionnement.

Rechercher et identifier, au regard des résultats obtenus, l'origine du dysfonctionnement.

Réaliser si nécessaire, en cas de pannes ou de dysfonctionnements complexes, des contrôles complémentaires.

Consulter, le cas échéant, les experts Usine pour la recherche et la construction d'une solution technique.

Rechercher, à l'aide des outils d'information techniques, les composants à remplacer.

Préconiser le type d'intervention à réaliser sur le ou les matériels d'agroéquipement (organes ou pièces à réparer ou à remplacer) pour réparer et remettre en conformité le matériel.

Transmettre, le cas échéant, au concessionnaire ou à l'inspecteur technique itinérant, en amont de l'intervention de remise en conformité, une note technique détaillant les opérations à réaliser.

Piloter et s'assurer de la remise en conformité ou de la réalisation de la réparation du ou des matériel(s)

d'agroéquipement en contrôlant l'intervention réalisée et les pièces remplacées afin de garantir son bon fonctionnement.

Déclencher l'envoi des pièces, ou l'envoi de la mise à jour logicielle, nécessaires pour réparer et remettre en conformité le matériel d'agroéquipement.

Piloter la remise en conformité sur les pannes nouvelles ou complexes afin d'accompagner le personnel dans son intervention de réparation ou de maintenance des matériels d'agroéquipement.

Consulter le CRM/GRC (programme SAP) afin de s'assurer que le concessionnaire a enregistré la modification ou la réparation du matériel d'agroéquipement.

Contrôler la conformité des réparations ou des mises à jour pour s'assurer de l'opérationnalité du matériel en récupérant les pièces usagées ou en vérifiant la version du fichier installée sur le matériel d'agroéquipement.

Etudier et assurer le suivi des demandes de garantie en respectant les procédures pour prendre en charge le dossier client suivant les obligations commerciales et réglementaires en vigueur.

Assurer régulièrement le suivi, selon les procédures de l'entreprise, pour prendre connaissance des demandes de prise en charge faites par les concessionnaires en agroéquipements.

Vérifier les informations communiquées par le concessionnaire (pièces remplacées ou à remplacer, coût main d'œuvre facturé ou à facturer) pour s'assurer de la complétude du dossier.

Examiner le dossier de demande de prise pour prononcer sur la recevabilité du dossier de demande de garantie.

Transmettre aux concessionnaires et/ou à l'inspecteur technique la décision motivée pour l'informer des suites données à sa demande.

Organiser le remplacement du matériel ou de la pièce le cas échéant en définissant le planning d'intervention afin de répondre aux contraintes du concessionnaires.

Récupérer et analyser les composants changés afférents à chaque garantie validée par le constructeur.

Traiter les réclamations et litiges pour les prendre en charge dans le respect des conditions générales de vente du matériel d'agroéquipement afin d'apporter une solution au client.

Ecouter le client en ayant une posture adaptée pour traiter les réclamations clients.

Questionner le concessionnaire / le client pour appréhender et identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige exprimé.

Rechercher les informations liées au(x) matériel(s) (notices d'utilisation, documentations techniques...) pour argumenter une réponse.

Rechercher les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige en tenant compte des procédures du constructeur et réglementaires en vigueur.

Veiller à ce qu'une réponse adaptée à la situation soit fournie au concessionnaire / au client dans les meilleurs délais.

Accompagner l'expert lors de litiges en précontentieux en apportant une expertise technique pour traiter un litige.

Préparer le dossier technique pour apporter les informations et les pièces administratives nécessaires relatives au matériel endommagé (facture d'achat de l'équipement, avis techniques de l'utilisateur, notice du matériel ou de l'équipement, rapport des mises à jour matériel et/ou interventions de maintenance réalisées...).

Présenter à l'expert le dossier pour préparer la négociation sur les différentes causes possibles du litige en amont de la visite chez le concessionnaire/client.

Réaliser une estimation chiffrée des travaux pour la remise en conformité ou le remplacement du matériel.

Assister l'expert lors de sa visite en apportant un conseil technique afin d'apporter une réponse adaptée au traitement du litige.

Créer un support destiné à la formation technique des concessionnaires de matériels d'agroéquipement pour animer des formations en présentiel ou à distance.

Consulter et utiliser la (les) documentation(s) technique(s) (notices d'utilisation, rapports d'incidents) du ou des matériel(s) d'agroéquipement, écrite en langue étrangère pour élaborer et décrire des modes opératoires (montage, préparation, réglage, mise en main, mise en route, dépannage...) nécessaires à l'élaboration du support.

Concevoir le support pédagogique de présentation du ou des matériel(s) d'agroéquipement en s'assurant de décrire de manière claire et précise les modes opératoires relatifs au montage, paramétrage, mise en route, démarrage, utilisation et au dépannage.

Concevoir des outils pédagogiques numériques simples (tutoriels, capsules vidéo,...) pour la présentation du ou des matériel(s) d'agroéquipement, leur mise en route, leur utilisation, leur entretien,...

Animer des formations en présentiel, en s'appuyant sur les supports conçus au préalable, pour former le personnel de l'atelier de concession (chefs d'ateliers et techniciens) à la mise en route, l'utilisation et la maintenance préventive des machines d'agroéquipement.

Définir clairement les objectifs de la formation au regard des besoins des ateliers.

Concevoir une séquence de formation en présentiel cohérente au regard des objectifs fixés sur le démarrage, le fonctionnement ou le dépannage du (des) matériel(s) d'agroéquipement.

Planifier une formation en tenant compte des impératifs des concessions et des contraintes logistiques.

Animer une formation en présentiel, en utilisant le cas échéant des outils pédagogiques digitaux, à l'utilisation en condition réelle du (des) matériel(s) d'agroéquipement pour expliquer le fonctionnement, l'entretien, les réglages/paramétrages à réaliser, les conditions d'utilisation et les gestes professionnels à adopter afin d'optimiser les performances de la machine.

Adapter son intervention aux personnes formées en utilisant des méthodes pédagogiques adéquates pour faciliter leur compréhension, et en ayant les cas échéant une approche adaptée pour comprendre ou se faire comprendre d'une personne présentant un handicap.

S'assurer de la bonne compréhension des contenus de formation par le personnel de l'atelier de concession.

Animer des formations à distance pour former le personnel de l'atelier de concession (chefs d'ateliers et techniciens) à la mise en route, l'utilisation et la maintenance préventive des machines d'agroéquipement.

Appréhender les spécificités pédagogiques de la classe virtuelle et des formations en e-learning afin d'adapter sa posture de formateur.

A partir des objectifs définis, concevoir une formation e-learning adaptée au public visé.

A partir des objectifs définis, concevoir le déroulement d'une classe virtuelle adaptée au public visé.

Animer une classe virtuelle en suscitant l'intérêt et maintenant l'attention des participants.

Accompagner, le cas échéant, les personnels de concession en dispensant des formations spécifiques pour faciliter la mise en route/prise en main du ou des matériel(s) d'agroéquipement dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales.

Identifier les difficultés de mise en route/prise en main du ou des matériel(s) d'agroéquipement rencontrées par le(s) concessionnaire(s).

Mettre en place un accompagnement adapté aux difficultés rencontrées pour faciliter la mise en route/prise en main du ou des matériel(s) d'agroéquipement.

Capitaliser sur les informations relatives aux interventions réalisées sur pannes complexes ou nouvelles afin de formaliser des méthodes de maintenance préventive ou corrective.

Saisir ou faire saisir par les concessionnaires dans le CRM/GRC des rapports d'incidents (historique des pannes, garanties, litiges...) clairs et précis afin d'en faciliter l'exploitation.

Analyser l'ensemble des interventions réalisées sur une période donnée pour en rédiger le bilan général.

Recenser et analyser les rapports d'incidents, des pannes récurrentes au(x) matériel(s) d'agroéquipement à mettre à jour, ainsi que les solutions apportées, afin d'alimenter la database interne à l'entreprise.

Proposer et formaliser des solutions d'amélioration de maintenance préventive ou correctrice pour faciliter les interventions sur les matériels d'agroéquipement.

Réaliser des notes d'actions de maintenance préventive, amélioratrice ou correctrice pour les transmettre à son réseau de concessionnaires afin de corriger ou prévenir d'autres problématiques.

Informier régulièrement son responsable hiérarchique de l'avancement des travaux, des incidents et des modifications par rapport aux prévisions.

Rédiger les bilans techniques des différents matériel(s) d'agroéquipement réparés à partir des rapports techniques d'intervention complexe pour en assurer le relai auprès de la maison mère, de l'usine du constructeur.

Exploiter les rapports d'intervention technique en identifiant et appréhendant les dysfonctionnements et problèmes techniques complexes et/ou non encore identifiés par le constructeur, en analysant les interventions techniques réalisées pour en assurer le traitement.

Réaliser des synthèses explicatives : des dysfonctionnements et problèmes techniques complexes et/ou non encore identifiés par le constructeur, ou de défauts de montage rencontrés par les concessionnaires sur le(s) matériel(s) d'agroéquipement ; process mis en œuvre et interventions techniques réalisées pour en assurer le traitement.

Réaliser une documentation explicative exploitable par la maison mère : description technique précise et illustrée par des montages photos, traduction en anglais,...

Assurer le relais auprès de la maison mère en apportant les informations complémentaires nécessaires dans un souci d'amélioration continue.

Appréhender et traiter les informations techniques d'usine pour les diffuser vers les concessionnaires et les équipes internes.

Appréhender les documents d'usine rédigés en langue étrangère pour en comprendre les informations techniques.

Concevoir et rédiger les documents techniques à diffuser auprès des concessionnaires et des équipes internes.

Transmettre les documents techniques aux concessionnaires et aux équipes internes.

Blocs de compétences

RNCP37510BC01 — Apporter une assistance technique à distance ou sur site pour la remise en conformité du matériel d'agroéquipement présentant des pannes complexes ou nouvelles non solutionnées

LISTE DE COMPÉTENCES

Prendre en charge la demande d'un concessionnaire ou technicien après-vente pour intervenir sur une panne complexe non solutionnée en respectant le protocole de l'entreprise.

Accueillir, avec le cas échéant une approche adaptée pour comprendre ou se faire comprendre d'une personne présentant un handicap, ou prendre en charge l'appel téléphonique d'un concessionnaire ou d'un inspecteur technique en vue d'un pré-diagnostic, d'une intervention sur site ou d'un renseignement technique (conseil sur la méthodologie de diagnostic, le montage de pièces; configuration du matériel d'agroéquipement à distance ; informations tarifaires ; informations produits ; types de pièces à commander...) pour réparer un matériel présentant une panne nouvelle ou complexe non solutionnée.

Bien appréhender la demande du concessionnaire ou de l'inspecteur technique pour comprendre le dysfonctionnement/la panne en le questionnant et en reformulant ses réponses.

Assurer, le cas échéant, la réception du ou des matériel(s) d'agroéquipement en respectant les procédures afin de réaliser un diagnostic et/ou de les envoyer à l'usine du constructeur pour une réparation.

Collecter, analyser, traiter toutes les informations techniques nécessaires en exploitant les bases de données du constructeur ou interne pour réaliser l'assistance technique et/ou le diagnostic technique du matériel d'agroéquipement présentant un dysfonctionnement.

Ecouter et recueillir les informations fournies par le concessionnaire ou par l'inspecteur technique afin d'établir un premier diagnostic.

Questionner le concessionnaire ou l'inspecteur technique afin de compléter les symptômes décrits.

Consulter la fiche produit, l'historique du matériel afin de vérifier si le symptôme décrit a déjà fait l'objet d'une note technique (incidents, révisions) du constructeur et d'apporter des éléments de réponse au concessionnaire ou à l'inspecteur technique.

Réaliser sur place ou à distance par télédiagnostic, ou faire réaliser à distance par le concessionnaire ou l'inspecteur technique itinérant des tests pour émettre des hypothèses sur le(s) dysfonctionnement(s) du matériel d'agroéquipement en utilisant les appareils de diagnostic adaptés.

Exploiter efficacement le CRM/GRC afin de rechercher les informations techniques (notices du constructeur) relatives au(x) matériel(s) d'agroéquipement permettant de réaliser ou faire réaliser des tests.

Choisir l'outil de diagnostic adapté (PC, mallette diagnostique, multimètre...) pour mesurer les paramètres et interpréter les écarts des données relevées par rapport aux données constructeurs.

Recueillir ou relever tous les paramètres fonctionnels et indices nécessaires pour comprendre les origines du dysfonctionnement.

Réaliser une synthèse des résultats du test, formuler un diagnostic ou émettre des hypothèses pertinentes sur le dysfonctionnement pour permettre une intervention de maintenance adaptée.

Identifier les causes de la panne en exploitant les données relevées et les informations disponibles pour proposer des solutions d'intervention.

Comparer, analyser et interpréter les résultats de mesure aux valeurs de références pour confirmer le dysfonctionnement.

Rechercher et identifier, au regard des résultats obtenus, l'origine du dysfonctionnement.

Réaliser si nécessaire, en cas de pannes ou de dysfonctionnements complexes, des contrôles complémentaires.

Consulter, le cas échéant, les experts Usine pour la recherche et la construction d'une solution technique.

Rechercher, à l'aide des outils d'information techniques, les composants à remplacer.

Préconiser le type d'intervention à réaliser sur le ou les matériels d'agroéquipement (organes ou pièces à réparer ou à remplacer) pour réparer et remettre en conformité le matériel.

Transmettre, le cas échéant, au concessionnaire ou à l'inspecteur technique itinérant, en amont de l'intervention de remise en conformité, une note technique détaillant les opérations à réaliser.

Piloter et s'assurer de la remise en conformité ou de la réalisation de la réparation du ou des matériel(s) d'agroéquipement en contrôlant l'intervention réalisée et les pièces remplacées afin de garantir son bon fonctionnement.

Déclencher l'envoi des pièces, ou l'envoi de la mise à jour logicielle, nécessaires pour réparer et remettre en conformité le matériel d'agroéquipement.

Piloter la remise en conformité sur les pannes nouvelles ou complexes afin d'accompagner le personnel dans son intervention de réparation ou de maintenance des matériels d'agroéquipement.

Consulter le CRM/GRC (programme SAP) afin de s'assurer que le concessionnaire a enregistré la modification ou la réparation du matériel d'agroéquipement.

Contrôler la conformité des réparations ou des mises à jour pour s'assurer de l'opérationnalité du matériel en récupérant les pièces usagées ou en vérifiant la version du fichier installée sur le matériel d'agroéquipement.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle reconstituée

+ entretien d'explicitation

+ entretien de confrontation

RNCP37510BC02 — Gérer les garanties, les réclamations, les litiges et les dossiers d'expertise

LISTE DE COMPÉTENCES

Etudier et assurer le suivi des demandes de garantie en respectant les procédures pour prendre en charge le dossier client suivant les obligations commerciales et réglementaires en vigueur.

Assurer régulièrement le suivi, selon les procédures de l'entreprise, pour prendre connaissance des demandes de prise en charge faites par les concessionnaires en agroéquipements.

Vérifier les informations communiquées par le concessionnaire (pièces remplacées ou à remplacer, coût main d'œuvre facturé ou à facturer) pour s'assurer de la complétude du dossier.

Examiner le dossier de demande de prise pour prononcer sur la recevabilité du dossier de demande de garantie.

Transmettre aux concessionnaires et/ou à l'inspecteur technique la décision motivée pour l'informer des suites données à sa demande.

Organiser le remplacement du matériel ou de la pièce le cas échéant en définissant le planning d'intervention afin de répondre aux contraintes du concessionnaires.

Récupérer et analyser les composants changés afférents à chaque garantie validée par le constructeur.

Traiter les réclamations et litiges pour les prendre en charge dans le respect des conditions générales de vente du matériel d'agroéquipement afin d'apporter une solution au client.

Ecouter le client en ayant une posture adaptée pour traiter les réclamations clients.

Questionner le concessionnaire / le client pour appréhender et identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige exprimé.

Rechercher les informations liées au(x) matériel(s) (notices d'utilisation, documentations techniques...) pour argumenter une réponse.

Rechercher les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige en tenant compte des procédures du constructeur et réglementaires en vigueur.

Veiller à ce qu'une réponse adaptée à la situation soit fournie au concessionnaire / au client dans les meilleurs délais.

Accompagner l'expert lors de litiges en précontentieux en apportant une expertise technique pour traiter un litige.

Préparer le dossier technique pour apporter les informations et les pièces administratives nécessaires relatives au matériel endommagé (facture d'achat de l'équipement, avis techniques de l'utilisateur, notice du matériel ou de l'équipement, rapport des mises à jour matériel et/ou interventions de maintenance réalisées...).

Présenter à l'expert le dossier pour préparer la négociation sur les différentes causes possibles du litige en amont de la visite chez le concessionnaire/client.

Réaliser une estimation chiffrée des travaux pour la remise en conformité ou le remplacement du matériel.

Assister l'expert lors de sa visite en apportant un conseil technique afin d'apporter une réponse adaptée au traitement du litige.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas

+ entretien d'explicitation

+ entretien de confrontation

RNCP37510BC03 — Animer des formations techniques et des démonstrations de matériels d'agroéquipement

LISTE DE COMPÉTENCES

Créer un support destiné à la formation technique des concessionnaires de matériels d'agroéquipement pour animer des formations en présentiel ou à distance.

Consulter et utiliser la (les) documentation(s) technique(s) (notices d'utilisation, rapports d'incidents) du ou des

matériel(s) d'agroéquipement, écrite en langue étrangère pour élaborer et décrire des modes opératoires (montage, préparation, réglage, mise en main, mise en route, dépannage...) nécessaires à l'élaboration du support.

Concevoir le support pédagogique de présentation du ou des matériel(s) d'agroéquipement en s'assurant de décrire de manière claire et précise les modes opératoires relatifs au montage, paramétrage, mise en route, démarrage, utilisation et au dépannage.

Concevoir des outils pédagogiques numériques simples (tutoriels, capsules vidéo,...) pour la présentation du ou des matériel(s) d'agroéquipement, leur mise en route, leur utilisation, leur entretien,...

Animer des formations en présentiel, en s'appuyant sur les supports conçus au préalable, pour former le personnel de l'atelier de concession (chefs d'ateliers et techniciens) à la mise en route, l'utilisation et la maintenance préventive des machines d'agroéquipement.

Définir clairement les objectifs de la formation au regard des besoins des ateliers.

Concevoir une séquence de formation en présentiel cohérente au regard des objectifs fixés sur le démarrage, le fonctionnement ou le dépannage du (des) matériel(s) d'agroéquipement.

Planifier une formation en tenant compte des impératifs des concessions et des contraintes logistiques.

Animer une formation en présentiel, en utilisant le cas échéant des outils pédagogiques digitaux, à l'utilisation en condition réelle du (des) matériel(s) d'agroéquipement pour expliquer le fonctionnement, l'entretien, les réglages/paramétrages à réaliser, les conditions d'utilisation et les gestes professionnels à adopter afin d'optimiser les performances de la machine.

Adapter son intervention aux personnes formées en utilisant des méthodes pédagogiques adéquates pour faciliter leur compréhension, et en ayant les cas échéant une approche adaptée pour comprendre ou se faire comprendre d'une personne présentant un handicap.

S'assurer de la bonne compréhension des contenus de formation par le personnel de l'atelier de concession.

Animer des formations à distance pour former le personnel de l'atelier de concession (chefs d'ateliers et techniciens) à la mise en route, l'utilisation et la maintenance préventive des machines d'agroéquipement.

Appréhender les spécificités pédagogiques de la classe virtuelle et des formations en e-learning afin d'adapter sa posture de formateur.

A partir des objectifs définis, concevoir une formation e-learning adaptée au public visé.

A partir des objectifs définis, concevoir le déroulement d'une classe virtuelle adaptée au public visé.

Animer une classe virtuelle en suscitant l'intérêt et maintenant l'attention des participants.

Accompagner, le cas échéant, les personnels de concession en dispensant des formations spécifiques pour faciliter la mise en route/prise en main du ou des matériel(s) d'agroéquipement dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales.

Identifier les difficultés de mise en route/prise en main du ou des matériel(s) d'agroéquipement rencontrées par le(s) concessionnaire(s).

Mettre en place un accompagnement adapté aux difficultés rencontrées pour faciliter la mise en route/prise en main du ou des matériel(s) d'agroéquipement.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation de pratique professionnelle

+ entretien de confrontation

RNCP37510BC04 — Formaliser des process d'intervention et des fiches d'informations techniques pour diffusion auprès des services internes et/ou concessionnaires de matériels d'agroéquipements

LISTE DE COMPÉTENCES

Capitaliser sur les informations relatives aux interventions réalisées sur pannes complexes ou nouvelles afin de formaliser des méthodes de maintenance préventive ou corrective.

Saisir ou faire saisir par les concessionnaires dans le CRM/GRC des rapports d'incidents (historique des pannes, garanties, litiges...) clairs et précis afin d'en faciliter l'exploitation.

Analyser l'ensemble des interventions réalisées sur une période donnée pour en rédiger le bilan général.

Recenser et analyser les rapports d'incidents, des pannes récurrentes au(x) matériel(s) d'agroéquipement à mettre à jour, ainsi que les solutions apportées, afin d'alimenter la database interne à l'entreprise.

Proposer et formaliser des solutions d'amélioration de maintenance préventive ou correctrice pour faciliter les interventions sur les matériels d'agroéquipement.

Réaliser des notes d'actions de maintenance préventive, amélioratrice ou correctrice pour les transmettre à son réseau de concessionnaires afin de corriger ou prévenir d'autres problématiques.

Informier régulièrement son responsable hiérarchique de l'avancement des travaux, des incidents et des modifications

par rapport aux prévisions.

Rédiger les bilans techniques des différents matériel(s) d'agroéquipement réparés à partir des rapports techniques d'intervention complexe pour en assurer le relai auprès de la maison mère, de l'usine du constructeur.

Exploiter les rapports d'intervention technique en identifiant et appréhendant les dysfonctionnements et problèmes techniques complexes et/ou non encore identifiés par le constructeur, en analysant les interventions techniques réalisées pour en assurer le traitement.

Réaliser des synthèses explicatives : des dysfonctionnements et problèmes techniques complexes et/ou non encore identifiés par le constructeur, ou de défauts de montage rencontrés par les concessionnaires sur le(s) matériel(s) d'agroéquipement ; process mis en œuvre et interventions techniques réalisées pour en assurer le traitement.

Réaliser une documentation explicative exploitable par la maison mère : description technique précise et illustrée par des montages photos, traduction en anglais,...

Assurer le relais auprès de la maison mère en apportant les informations complémentaires nécessaires dans un souci d'amélioration continue.

Appréhender et traiter les informations techniques d'usine pour les diffuser vers les concessionnaires et les équipes internes.

Appréhender les documents d'usine rédigés en langue étrangère pour en comprendre les informations techniques.

Concevoir et rédiger les documents techniques à diffuser auprès des concessionnaires et des équipes internes.

Transmettre les documents techniques aux concessionnaires et aux équipes internes.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

1 / Présentation orale d'un dossier professionnel

+ entretien de confrontation

2 / Présentation orale en anglais d'un dossier professionnel

+ entretien oral en anglais

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Conseiller 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.

Plus précisément, il travaille au sein des services après-vente et de formation des fabricants, des ateliers techniques des concessions. Il est sous la responsabilité du Responsable ou Directeur technique.

Les relations fonctionnelles internes et/ou externes « Conseiller technique clientèle en agroéquipement » sont nombreuses :

- En interne : maison mère (constructeurs), chefs de produits, commerciaux, techniciens et collaborateurs du service technique ;
- En externe : services techniques des concessionnaires ou distributeurs, parfois les agriculteurs.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Conseiller technique clientèle

Conseiller technique itinérant

Conseiller technique sédentaire

Inspecteur technique

Technicien expert SAV

Technicien expert itinérant

Technicien expert customer support

Technicien expert support technique

Formateur technique

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, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

En formation initiale, le dispositif est accessible aux titulaires d'un BTSA GDEA/BTS TSMA ou d'une certification de niveau 5 ayant des connaissances techniques en agroéquipement.

En formation continue, le dispositif est accessible aux salariés détenteurs d'une certification mentionnée ci-dessus ou, après positionnement, aux salariés exerçant une activité professionnelle et ayant des compétences professionnelles en lien avec le secteur d'activité.

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

Le jury délivrant la certification est composé au minimum de 4 membres :

- 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'Opcommerce, à titre consultatif.

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	8 810 €
Selon la branche	6 000 € – 8 810 €
Prise en charge	Branches concernées
8 810 €	Valeur par défaut · 212 branches
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	24/04/2023
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	24/04/2028
Date de dernière délivrance possible	24/04/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	9	0	100 %	—
2020	9	0	80 %	100 %
2019	5	0	100 %	100 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP29472

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP29472, RNCP30092

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<http://www.axema.fr>
<http://www.ficime.com>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37510/>