

Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel

RNCP39177 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	250r, 255r
Formacode(s)	24021, 24374, 34027
Code(s) ROME	I1402
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	30/06/2029

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

41 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 31 à former et organiser l'évaluation et 10 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800053	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800061	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800095	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800137	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800178	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800210	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800228	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800244	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800251	Former

Liste complète des 41 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp39177-technicien-d-apres-vente-en-electromenager-et-audiovisuel/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le technicien après-vente en électroménager et audiovisuel reçoit la demande d'un client lié à un dysfonctionnement d'un appareil électroménager, tel que les réfrigérateurs, les appareils de lavage ou de cuisson ou un appareil audiovisuel principalement le téléviseur. Cette demande est faite soit par téléphone, soit dans un magasin d'une grande enseigne de distribution avec un service après-vente ou d'un artisan indépendant. Dans ce contexte il veille à

recevoir le client avec attention et à adopter une présentation, un comportement et un langage adapté vis-à-vis de tout type de clientèle. Il fournit au client des indications ou des conseils lui permettant de solutionner par lui-même le dysfonctionnement ou il organise un rendez-vous pour une maintenance à domicile.

ACTIVITÉS VISÉES

A partir d'une fiche d'intervention, il se déplace le plus souvent au domicile du client et diagnostique l'origine de l'absence ou du mauvais fonctionnement de l'équipement. Pour cela il reformule les réponses du client suite à son questionnement complémentaire. Il teste, contrôle, reprogramme, voire démonte l'appareil pour identifier l'élément défectueux à réparer ou remplacer.

Ensuite après accord du client sur le devis que le technicien a établi, il répare l'appareil soit par nettoyage, réglage ou remplacement d'un élément.

Il intervient seul, dès la réception de la demande client ainsi que dans la phase de diagnostic et de maintenance. Il reçoit un planning d'intervention de son responsable, et il lui rend compte de son activité ou l'informe lorsqu'il rencontre une difficulté.

Le technicien est en relation régulière avec le client, par téléphone ou en personne. Au sein de son entreprise, il est sous l'autorité de son supérieur hiérarchique et en contact avec divers acteurs tels que les autres techniciens, les vendeurs, le service client et les services administratifs. Il adapte sa communication en fonction de son interlocuteur.

Le technicien travaille en semaine et peut travailler le samedi avec des horaires en journée y compris en intégrant les contraintes du client.

Il gère à la fois la relation avec le client, la résolution du problème technique lié à l'appareil en intégrant la contrainte de rentabilité de l'intervention. Cela peut le conduire à subir un certain stress, renforcé par les contraintes liées aux déplacements qui peuvent atteindre plus de 100 kms par jour.

Le technicien intervient sur des appareils en respectant les règles de port de charge, de manutention et de sécurité. Il est amené à manipuler des équipements parfois lourds ou installés en hauteur. Cela implique qu'il intervient parfois en binôme.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Assurer le service après-vente des appareils électroménagers connectés ou non

- Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil
- Diagnostiquer un dysfonctionnement d'un appareil électroménager connecté ou non
- Remettre en état un appareil électroménager connecté ou non

Assurer le service après-vente des appareils audiovisuels

- Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil
- Diagnostiquer un dysfonctionnement d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle
- Diagnostiquer et remettre en état un téléviseur à écran plat

Blocs de compétences

RNCP39177BC01 — Assurer le service après-vente des appareils électroménagers connectés ou non

LISTE DE COMPÉTENCES

Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil

Diagnostiquer un dysfonctionnement d'un appareil électroménager connecté ou non

Remettre en état un appareil électroménager connecté ou non

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 1 h 40 min

La mise en situation professionnelle se déroule en présence du jury : elle est constituée de trois phases :

Phase 1 (durée : 20 mn) :

À partir d'une sollicitation d'un client, joué par le jury, au sujet d'un dysfonctionnement sur son appareil électroménager, le candidat recueille sa demande et le questionne afin de proposer une solution technique.

Phase 2 (durée : 40 mn) :

Sur un appareil électroménager connecté, ou non, présentant un dysfonctionnement, le candidat détermine la nature et les origines possibles du problème et préconise les actions à mener pour réparer l'appareil.

Phase 3 (durée : 40 mn) :

Sur un appareil électroménager connecté ou non, dont l'origine du dysfonctionnement est fournie au candidat, ce dernier remplace la pièce défectueuse et réalise des essais pour vérifier son bon fonctionnement.

Questionnaire professionnel : 30 min

En présence d'un surveillant, le candidat répond à un questionnaire lié à l'installation, l'utilisation et le diagnostic d'appareils électroménagers connectés ou non.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 2 h 10 min

RNCP39177BC02 — Assurer le service après-vente des appareils audiovisuels

LISTE DE COMPÉTENCES

Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil

Diagnostiquer un dysfonctionnement d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle

Diagnostiquer et remettre en état un téléviseur à écran plat

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 1 h

La mise en situation professionnelle se déroule en présence du jury : elle est constituée de deux phases :

Phase 1 (durée : 20 mn) :

À partir d'une sollicitation d'un client, joué par le jury, au sujet d'un dysfonctionnement sur son appareil audiovisuel, le candidat recueille sa demande et le questionne afin de proposer une solution technique.

Phase 2 (durée : 40 mn) :

Sur un téléviseur à écran plat présentant un dysfonctionnement, le candidat réalise un diagnostic limité à un sous-ensemble ou à une reconfiguration logicielle en vue de rendre un téléviseur fonctionnel.

Questionnaire professionnel : 30 min

En présence d'un surveillant, le candidat répond à un questionnaire lié à l'installation, l'utilisation et le diagnostic d'appareils audiovisuels.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 1 h 30 min

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les grandes surfaces spécialisées

Les grandes surfaces alimentaires

Les stations techniques de service après-vente agréées par les marques

Les petites et moyennes entreprises (Indépendant ou groupement d'artisans)

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Technicien électroménager

Technicien TV

Technicien dépanneur gros électroménagers

Technicien de maintenance en appareils électroménagers

Technicien produits « Blanc »

Dépanneur produits « Brun »

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Article R. 4544-9 et R. 4544-10 du code du travail

: habilitation électrique délivrée par l'employeur au niveau BR pour la maintenance des appareils électroménagers et audiovisuels.

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 — Mainténiciens en biens électrodomestiques

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

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

Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

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	7 496 €
Selon la branche	7 101 € – 7 758 €
Prise en charge	Branches concernées
7 496 €	Valeur par défaut · 209 branches
7 758 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
7 367 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 101 €	CPNEFP Commerce à distance

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	30/06/2029
Date de dernière délivrance possible	30/06/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	118	0	79 %	39 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP34138

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
www.travail-emploi.gouv.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39177/>

Où se former

Formations référencées	16
Organismes	6
Régions couvertes	5
Prix indicatif	3 742 € – 12 474 €
Durée	910 – 1022 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	12
Organismes gestionnaires (CFA)	7
Organismes formateurs	11
Régions couvertes	6
Départements couverts	9
Organismes certifiés Qualiopi	11
Sessions	de 12/2025 à 12/2029

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	6
Parcours menés à terme	4
Taux d'achèvement	67 %
Période	03/2025 – 07/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	8
Montant total engagé	48 392 €
Coût moyen par dossier	6 049 €
Durée moyenne	466 h

Période	01/2025 – 09/2026
France compétences	57 %
Entreprise	25 %
Reste à charge titulaire	11 %
France Travail	8 %

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