

Conseiller(e) service en après vente

RNCP7410 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	255r
Code(s) ROME	D1212, D1211, D1408
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	21/07/2014

Certificateur(s)

Actif CNCT Centre de formation aux nouvelles technologies

<http://www.actifcnc.com>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

En magasin ou en plateforme technique, le (la) conseiller(re) service en après-vente : - concourt au fonctionnement du service après-vente

- assure l'accueil des clients (en présentiel ou par téléphone)
- gère ses interventions dans un cadre administratif

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Compétences techniques de base attestées : - poser un pré-diagnostic, localiser et identifier le dysfonctionnement des appareils (son, image, multimédia, électroménager et micro-informatique)

- remédier aux dysfonctionnements de premier niveau ainsi qu'à ceux liés à la mauvaise utilisation des appareils par le client
- proposer une solution d'assistance ou une intervention adaptée du service plus compétent (solution au domicile du client ou transfert vers l'atelier)

2. Compétences associées attestées :

- maîtriser la relation clientèle (en présentiel ou à distance)
- participer à la gestion du service après-vente
- maîtriser les outils de gestion informatique

3. Capacités associées attestées :

- veiller en toutes circonstances à donner une image positive de l'entreprise
- assurer un accueil et un suivi personnalisés des clients
- améliorer l'indice de satisfaction des clients
- se conformer aux procédures de SAV en vigueur

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- services après-vente de la grande distribution et des grandes enseignes spécialisées. - stations techniques agréées par les marques
- petites et moyennes entreprises (artisans indépendants ou en groupements)

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Employé(e) de service après-vente - Conseiller(e) client
- Technicien(ne) conseil
- Technicien(ne) hot-line

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)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 3 sur 5.
Facteurs principaux	Non-durabilité de l'emploi, Conditions de travail contraignantes, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 704 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X61 — Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage · tension 2/5 (Faible) R1X62 — Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels · tension 2/5 (Faible) 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)	56 481
Jugés difficiles à recruter	29 %
Emplois saisonniers	32 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X61 — Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage R1X62 — Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

- 4 professionnels en activité - le formateur-référent (sans voix délibérative)
- le directeur d'Actif CNT (sans voix délibérative)

COMPOSITION DU JURY — VAE

- 2 professionnels en activité - le formateur-référent (sans voix délibérative)
- le directeur d'Actif CNT (sans voix délibérative)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 21/07/2014

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/7410/>