

Conseiller(e) services en électrodomestique et multimédia

RNCP9367 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	255w
Code(s) ROME	M1601, E1105
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	27/08/2015

Certificateur(s)

Association FODIPEG - CFA Ducretet

<http://www.ducretet.net>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le conseiller(e) services en électrodomestique et multimédia assiste un client dans une démarche globale de service que ce soit en face à face (à domicile ou au point SAV) ou à distance (au téléphone). Il (elle) est amené(e) à réaliser les activités suivantes :

- accueil du client, questionnement et diagnostic, - réalisation d'une intervention de niveau 1
- recherche d'une solution adaptée et orientation éventuelle vers le service susceptible d'apporter une réponse au besoin du client,
- conseil sur l'utilisation des produits ou systèmes
- suivi administratif de l'intervention,
- participation au fonctionnement du SAV. : reporting, planification des interventions des techniciens.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées sont :

- prendre en charge un client en présentiel ou au téléphone pour qualifier sa demande, - traiter la demande d'un client en présentiel ou au téléphone pour aboutir à une proposition de solution,
- traiter la demande d'un client en présentiel ou au téléphone en vue de le fidéliser,
- réaliser un diagnostic et effectuer une réparation de niveau 1 sur un système au téléphone et sur un produit en présentiel pour garantir le fonctionnement ou proposer une solution alternative
- assurer le suivi administratif d'une intervention en appliquant la procédure requise et en communiquant les informations nécessaires au développement d'une bonne relation clientèle
- participer à la gestion du SAV en ayant identifié les acteurs les acteurs et l'organisation de la profession

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- TPE / PME de moins de 10 salariés spécialisées en maintenance de matériel électronique grand public et multimédia (artisans, artisans - commerçants),
- grandes surfaces ou grands magasins spécialisés en maintenance de matériel électronique grand public et multimédia de plus de 50 salariés,

- grandes surfaces alimentaires proposant des services en maintenance de matériel électronique grand public et multimédia
- services techniques d'industriels (assistance technique consommateurs,...).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Hôte / hôtesse de SAV, téléconseiller

Conseiller clientèle

Assistant de SAV

Chargé de clientèle assistant téléphonique

Hot-liner en centre d'appel client

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)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 731 €
Familles professionnelles (FAP)	L2X60 — Agents d'accueil et d'information · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) U0X92 — Journalistes et cadres de l'édition · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	42 766
Jugés difficiles à recruter	19 %
Emplois saisonniers	37 %
Familles professionnelles (FAP)	L2X60 — Agents d'accueil et d'information L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) U0X92 — Journalistes et cadres de l'édition

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Le jury se compose de 6 personnes : Le président de FODIPEG ou son représentant,

Le directeur du réseau DUCRETET ou son représentant,

Deux représentants de la CPNEFP de la Branche issus du collège patronal,

Deux représentants de la CPNEFP de la Branche issus du collège salarial.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 27/08/2015

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP19192

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/9367/>