

# **Accord relatif au métier de technicien réparateur en électroménager et multimédia**

## **Préambule :**

Les professionnels de la réparation doivent intervenir dans des environnements complexes et interconnectés tout en répondant aux attentes clients : rapidité et juste prix du service, qualité de la relation client... Il est attendu qu'ils maîtrisent les différentes techniques de maintenance (mécanique et électronique notamment) appliquées aux multiples marques et gammes de produits pour apporter une solution efficiente à chaque besoin.

Les activités du métier s'articulent désormais davantage autour de la connectivité et de la durabilité des produits. Les consommateurs sont incités à la réparation à défaut du remplacement de leurs produits, ce qui va intensifier l'activité et exigera des techniciens qu'ils soient polyvalents sur les familles de produits blanc et brun, le cas échéant gris et leur connectivité.

Pour répondre à ces besoins qui constituent par ailleurs des opportunités de développement et de croissance, les partenaires sociaux de la branche estiment qu'il est indispensable d'anticiper ces évolutions et les besoins en compétences, de professionnaliser et de qualifier les salariés, d'accompagner les personnes ayant envie d'exercer les métiers de la branche.

Dans cet objectif et afin de répondre au mieux aux exigences des métiers de demain et mettre en avant la profession par le biais de cursus formation cohérents, la branche à l'issue des travaux de la CPNEFP, créé le CQP « Technicien réparateur en électroménager et multimédia ».

## **Article I – Positionnement de la grille de classification**

Au Titre III « Classifications » de la Convention collective des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, dans l'annexe B « les emplois-repères et leur classification » au II A 2., l'intitulé de l'emploi repère « Technicien-dépanneur » (fiche 7) est remplacé par « Technicien-dépanneur-réparateur en électroménager et multimédia » (fiche 7).

La fiche 7 est actualisée comme suit :

## Fiche 7

Filière : SAV. - Livraison - Installation

Emploi-repère : technicien – dépanneur - réparateur en électroménager et multimédia

Définition générale :

Restituer à un produit ses caractéristiques d'usage sur site ou hors site.

### Activités

Les activités varient selon la nature de l'organisation qui l'emploie (grand groupe, très petite et moyenne entreprise, atelier) et le lieu dans lequel il exerce (au comptoir en magasin, en centre d'appel, en atelier ou à domicile chez un client) :

- ✓ Prendre en charge une demande de réparation
- ✓ Informer et/ou conseiller le client
- ✓ Diagnostiquer l'origine de la panne et les dysfonctionnements du produit
- ✓ Commander et gérer les pièces nécessaires à son intervention
- ✓ Organiser son activité professionnelle
- ✓ Réaliser une intervention de dépannage, réparation ou de mise en service
- ✓ Dépanner l'appareil (niveau 1 de maintenance\*), changer les pièces défectueuses du produit
- ✓ Réparer au composant (niveau 2 de maintenance\*) en atelier ou chez le client
- ✓ Tester le fonctionnement du produit à l'issue de l'opération de dépannage ou de réparation
- ✓ Réaliser la réinstallation, le réglage et la mise en service du produit
- ✓ Établir les éléments de devis et de facturation client en lien avec la réparation

*\*Le niveau 1 de maintenance correspond à l'entretien et à la maintenance corrective des produits (réglages, contrôles, inspections simples, pré-diagnostic d'éléments aisément accessibles). La maintenance de niveau 2 recouvre la maintenance corrective sur des pièces dites « standards » (en appui sur des procédures, des équipements et nécessitant l'ouverture de l'appareil et une éventuelle réparation au composant).*

### **Article II – Positionnement dans l'entreprise**

Les salariés dont l'emploi correspond au contenu de la fiche 7 seront classés dans les entreprises selon les critères de l'annexe A dans la convention collective entre le niveau I échelon 3 dans la grille de classification conventionnelle, et le niveau III échelon 1 de ladite grille.

### **Article III – CQP « Technicien réparateur en électroménager et multimédia »**

Le référentiel du CQP « Technicien réparateur en électroménager et multimédia » figure en annexe du présent accord.

L'obtention du CQP sera sanctionnée par le positionnement au niveau III échelon 1 de l'emploi repère de la grille de classification conventionnelle pour les salariés en poste

avec 24 mois d'ancienneté dans l'entreprise, au niveau II échelon 3 de l'emploi repère de la grille de classification conventionnelle pour les salariés en poste avec moins de 24 mois d'ancienneté.

Lorsque l'ancienneté de 24 mois dans l'entreprise est acquise postérieurement à l'obtention du CQP, le salarié est alors positionné au niveau III échelon 1 de l'emploi repère de la grille de classification conventionnelle.

#### **Article IV - Dispositions relatives aux entreprises de moins de 50 salariés**

Les dispositions qui précèdent ont vocation à s'appliquer également, aux mêmes conditions, aux entreprises de moins de 50 salariés.

#### **Article V – Durée, entrée en vigueur, révision**

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée pour ses articles I, II et IV et à durée déterminée de 5 ans pour son article III.

Les partenaires sociaux se réservent l'opportunité d'enregistrer ce Certificat de qualification professionnelle en Titre à finalité professionnelle à l'horizon de 2 à 3 ans, une fois que l'analyse des cohortes sera possible.

Sous réserve du droit d'opposition prévu par l'article L. 2232-6 du code du travail, l'accord prendra effet à compter de sa signature.

Le présent accord pourra être révisé ou dénoncé conformément aux dispositions légales.

#### **Article VI - Publicité et formalités de dépôt**

Le texte du présent accord a été notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans le champ d'application. Il est établi en suffisamment d'exemplaires pour qu'un original soit remis à chaque organisation signataire et que les formalités de dépôt prévues aux articles D. 2231-2 et suivants du code du travail puissent être effectuées par la partie la plus diligente.

L'extension du présent accord sera demandée conformément aux dispositions légales en vigueur.

Fait à Paris, le 15 novembre 2022

**Entre :**

- **La Fédération du Commerce et Services de l'Electrodomestique et du Multimédia (FENACEREM)**

133, rue de la Roquette – 75011 PARIS

- **La Fédération Nationale des Professionnels Indépendants de l'Electricité et de l'Electronique (FEDELEC)**

1, Place Uranie – 97345 JOINVILLE LE PONT CEDEX

D'une part,

Et

- **La Fédération des Services C.F.D.T.**

Tour Essor – 14, rue Scandicci – 93508 PANTIN CEDEX

- **La Fédération Nationale de l'encadrement, du Commerce et des Services C.F.E.-C.G.C.**

9, rue de Rocroy – 75010 PARIS CEDEX

**D'autre part,**

ANNEXE

**Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) : Technicien réparateur en électroménager et multimédia  
de la branche des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager.**

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc 1 - Réaliser une opération de dépannage, de réparation et de mise en service</b>			
<b>Activité 1.1 : Préparation des interventions de réparation</b>	<b>C1.1</b> Organiser son activité en prenant connaissance des interventions programmées afin d'optimiser les opérations de maintenance à réaliser et de respecter les délais impartis.	<b>Épreuve n°1 : Mise en situation professionnelle</b>  À partir d'une situation professionnelle réelle (en entreprise) ou reconstituée (en OF) définie par le responsable SAV, le candidat devra réaliser un diagnostic d'un appareil électroménager et en assurer sa réparation ainsi que sa mise en service. Un temps de questions/réponses est prévu avec le jury de professionnels afin de questionner le candidat sur les choix opérés et d'évaluer l'ensemble des compétences du référentiel, en	<b>L'organisation des activités est optimisée</b> - La prise de connaissance des interventions à réaliser est correctement effectuée - L'ensemble des informations nécessaires aux interventions programmées est récolté. - Les critères de chacune des interventions sont bien appréhendés et les durées correctement évaluées. - Les missions sont ordonnancées et planifiées selon les critères définis (ordre de priorité, zone géographique, durée d'intervention, matériel requis, exigences horaires du client...).
	<b>C1.2</b> Préparer ses interventions en collaboration avec les différents services de l'entreprise (centre		<b>Les interventions sont correctement préparées :</b>  - Les différents services pour

	<p>d'appel, service logistique...) afin de disposer du matériel (pièces détachées pré-diagnostiquées), des outils et des informations (fiches produits, documents techniques) nécessaires.</p>	<p>posant des questions sur des sujets qui n'auraient pas été abordés par le candidat.</p> <p>Le candidat devra tirer au sort une épreuve issue des quatre familles de produits : Lave-linge – lave-vaisselle – produits cuisson - produits froids</p> <p>Il sera évalué sur les éléments</p>	<p>préparer l'intervention sont identifiés et sollicités.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat s'approvisionne de manière adaptée aux procédures l'entreprise : en matériel et outillage et en pièces nécessaires aux interventions (choix, quantité et qualité des pièces et du matériel)</li> <li>- Le poste de travail est agencé et rangé de manière à permettre une réalisation efficace de la réparation.</li> </ul>
	<p><b>C1.3</b> Vérifier le bon fonctionnement des outils et du matériel nécessaire à la réparation en suivant le processus de test recommandé par le fabricant afin de garantir la possibilité d'intervention en toute sécurité.</p>	<p><u>suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de l'organisation et de la préparation de ses interventions</li> <li>- Qualité de la vérification de son matériel</li> <li>- Efficacité du diagnostic sur un appareil électroménager</li> <li>- Qualité de l'analyse de panne</li> <li>- Qualité de la réparation d'un appareil électroménager</li> <li>- Efficacité de la mise en service</li> </ul> <p><u>Durée totale de l'épreuve</u> : 60 minutes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation de l'épreuve : 15</li> </ul>	<p><b>Les outils et le matériel sont fonctionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les équipements nécessaires aux interventions sont adaptés à la nature de l'intervention, vérifiés, testés et réglés selon les procédures préconisées par le fabricant.</li> <li>- L'utilisation de l'outillage est maîtrisée.</li> <li>- L'entretien et le nettoyage des outillages, du matériel et des équipements sont effectués correctement avec les produits adéquates.</li> <li>- Les outillages, le matériel et les équipements défectueux sont isolés.</li> <li>- Tout dysfonctionnement est</li> </ul>

		minutes	consigné et signalé à la hiérarchie.
<b>Activité 1.2 : Réalisation du diagnostic</b>	<b>C1.4</b> Démonter l'appareil électroménager ou multimédia en interprétant les schémas spécifiques et en suivant les procédures adéquates du fabricant afin d'effectuer un contrôle visuel du produit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en situation (Diagnostic / réparation / mise en service) : 30 minutes</li> <li>- Questions/Réponses avec le jury : 15 minutes</li> </ul> <p><b>Épreuve n°2 : Mise en situation professionnelle</b></p> <p>À partir d'une situation professionnelle réelle (en entreprise) ou reconstituée (en OF) définie par le responsable SAV, le candidat devra réaliser un diagnostic d'un appareil multimédia et en assurer sa réparation ainsi que sa mise en service. Un temps de questions/réponses est prévu avec le jury de professionnels afin de questionner le candidat sur les choix opérés et d'évaluer l'ensemble des compétences du référentiel, en posant des questions sur des sujets qui n'auraient pas été abordés par le candidat.</p>	<p><b>L'appareil est démonté correctement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les schémas spécifiques sont bien appréhendés et exploités.</li> <li>- Les procédures fabricant ou internes afférentes à l'opération de démontage sont respectées.</li> <li>- Les éventuelles non-conformités observables visuellement sont identifiées et signalées.</li> </ul>
	<b>C1.5</b> Identifier les pannes et/ou les dysfonctionnements des produits ou systèmes à l'aide des appareils de mesure, de contrôle et de programmation (à disposition), pour déterminer les interventions de réparation à réaliser et proposer le cas échéant un devis correctif.		

		<p>Le candidat devra tirer au sort une épreuve issue des trois familles de produits : téléviseur – audio - vidéo</p> <p>Il sera évalué sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de l’organisation et de la préparation de ses interventions</li> <li>- Qualité de la vérification de son matériel</li> <li>- Efficience du diagnostic sur un appareil multimédia</li> <li>- Qualité de l’analyse de panne</li> <li>- Qualité de la réparation d’un appareil multimédia</li> <li>- Efficience de la mise en service</li> </ul>	<p>dysfonctionnement sont identifiées.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un devis correctif intégrant les ajustements relatifs à l’intervention est proposé au client pour validation.</li> </ul> <p><b>Des ressources complémentaires pour traiter des pannes non résolues sont exploitées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différentes sources d’information pour solutionner une panne non résolue sont correctement identifiées.</li> <li>- Les ressources et données obtenues sont correctement exploitées.</li> </ul>
<p><b>Activité 1.3 : Réparation de produits électroménagers, multimédia ou systèmes connectés</b></p>	<p><b>C1.7</b> Effectuer une réparation de niveau 2 (remplacement au composant) sur des appareils électroménagers en respectant les procédures, en utilisant les pièces disponibles (neuves ou reconditionnées) et l’équipement de soutien adéquat afin de les rendre fonctionnels.</p>	<p><u>Durée totale de l’épreuve</u> : 60 minutes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation de l’épreuve : 15 minutes</li> <li>- Mise en situation (Diagnostic / réparation / mise en service) : 30 minutes</li> <li>- Questions/Réponses avec le jury : 15 minutes</li> </ul>	<p><b>L’appareil électroménager défectueux est réparé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures afférentes au type de réparation visée sont respectées : bonne utilisation du matériel, des pièces et documentation technique</li> <li>- La logique d’intervention est respectée : les étapes sont priorisées</li> <li>- Le cas échéant, des pièces reconditionnées sont utilisées.</li> <li>- L’appareil électroménager réparé est fonctionnel : il ne présente aucun</li> </ul>

			dysfonctionnement
	<p><b>C1.8</b> Effectuer une réparation de niveau 1 (remplacement de pièces ou de sous-ensemble) sur des appareils multimédia en respectant les procédures afférentes, en utilisant les pièces d'occasion disponibles et l'équipement de soutien adéquat afin de les rendre fonctionnels.</p>		<p><b>L'appareil multimédia défectueux est réparé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures afférentes au type de réparation visée sont respectées : bonne utilisation du matériel, des pièces et les documentations techniques</li> <li>- La logique d'intervention est respectée : les étapes sont priorisées</li> <li>- Le cas échéant, des pièces reconditionnées sont utilisées.</li> <li>- L'appareil multimédia réparé est fonctionnel : il ne présente aucun dysfonctionnement.</li> </ul>
	<p><b>C1.9</b> Réaliser la programmation et la mise à jour logiciels en utilisant les moyens et les technologies</p>		<p><b>Les règles de sécurité et consignes de l'entreprise sont appliquées</b></p>

	<p>préconisés par le fabricant afin de mettre à jour l'appareil et/ou système connecté.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat applique correctement les règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise.</li> <li>- Les EPI utilisés avant chaque intervention sont contrôlés.</li> <li>- Les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement sont respectées en atelier et chez le client.</li> <li>- L'attitude et la posture du candidat contribuent efficacement à la bonne image de l'entreprise</li> </ul>
	<p><b>C1.10</b> Appliquer les règles et les consignes de l'entreprise dans la mise en œuvre de son activité afin d'intervenir en toute sécurité en atelier et/ou chez le client et de promouvoir une bonne image de l'entreprise.</p>		<p><b>Les règles de sécurité et consignes de l'entreprise sont appliquées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat applique correctement les règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise.</li> <li>- Les EPI utilisés avant chaque intervention sont contrôlés.</li> <li>- Les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement sont respectées en atelier et chez le client.</li> <li>- L'attitude et la posture du candidat contribuent efficacement à la bonne image de l'entreprise</li> </ul>
<p><b>Activité 1.4 : Mise en service de produits électroménagers, multimédia ou systèmes connectés</b></p>	<p><b>C1.11</b> Identifier la conformité d'une installation avant branchement pour s'assurer de la sécurité pour soi-</p>		<p><b>Le cadre d'intervention est sécurisé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les mesures de prévention des risques électriques sont correctement mises en œuvre.</li> </ul>

	même et celle du client.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'installation avec branchement est correctement analysée en respectant les procédures : câble défectueux, état de la prise...</li> <li>- Toute anomalie éventuelle est constatée et signalée</li> <li>- Dans la mesure du possible, des mesures correctives sont apportées afin d'assurer la conformité de l'installation de l'appareil.</li> <li>- La conformité de l'installation avant branchement de l'appareil est assurée.</li> </ul>
	<b>C1.12</b> Mettre en service un appareil électroménager, multimédia ou un système connecté à l'aide de différents tests de contrôle pour vérifier son fonctionnement.		<p><b>L'installation fonctionne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures de contrôle sont conformes aux recommandations du fabricant.</li> <li>- Le choix des réglages est pertinent : il est adapté à l'utilisation du client (fréquence et fonctionnalités).</li> <li>- Des explications précises relatives à l'utilisation de l'appareil sont fournies au client ; le langage est adapté ; les explications sont comprises par le client.</li> </ul>
<b>Activité 1.5 : Reconditionnement des produits</b>	<b>C1.13</b> Respecter les procédures de reconditionnement internes en utilisant les ressources et outils à disposition afin de proposer des		<p><b>Les procédures de reconditionnement sont respectées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures internes de reconditionnement sont</li> </ul>

	produits reconditionnés.		<p>maîtrisées.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils internes sont correctement utilisés : documentation technique, outils d'aide au tri...</li> <li>- Les entrées et sorties des appareils électroménagers/multimédia ainsi que les pièces détachées sont correctement enregistrées : les stocks de pièces et d'appareils sont à jour.</li> </ul>
	<p><b>C1.14</b> Trier les appareils et les pièces détachées en contrôlant leur qualité afin d'identifier ceux et celles qui sont réutilisables / réemployables.</p>		<p><b>Les appareils et pièces détachées sont correctement triés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les appareils sont contrôlés et triés à partir de trois critères : fonctionnement validé, à réparer ou non réparable.</li> <li>- Les sous-ensembles de pièces des appareils non réparables sont démantelés dans le respect des process.</li> <li>- La conformité et l'état fonctionnel des pièces détachées sont vérifiés.</li> <li>- Les pièces détachées et composants réutilisables sont clairement identifiés.</li> </ul>
	<p><b>C1.15</b> Contribuer au référencement des produits ou des pièces détachées en collaborant avec les services internes de l'entreprise afin de pouvoir les réutiliser dans des opérations futures.</p>		<p><b>Les produits et pièces détachées sont correctement référencés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les descriptifs des caractéristiques des pièces et composants récupérés sont correctement rédigés et complets pour permettre le référencement des produits par les services concernés.</li> </ul>

		<p><b>Épreuve n°3 : Dossier professionnel + soutenance orale</b></p> <p>À partir de ses expériences en entreprise, le candidat décrira dans son dossier professionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le fonctionnement de l'entreprise sur l'activité de reconditionnement (existante ou à développer)</li> <li>- Les tâches qu'il aura réalisées dans le cadre de la réutilisation/réemployabilité des appareils</li> </ul> <p>Le candidat soutiendra son dossier professionnel devant le jury lors d'une soutenance orale. Un temps de questions/réponses sera prévu à la suite de cette soutenance.</p> <p>Le candidat devra identifier quelques semaines après le démarrage du parcours de formation, et au plus tard 2 mois, le sujet en lien avec le reconditionnement qu'il souhaitera développer. Il sera suivi pour le tuteur et l'organisme de formation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat réalise le cas échéant les référencements des produits en respectant les procédures de codification</li> <li>- Les référencements des produits sont contrôlés et leur conformité aux descriptifs est vérifiée.</li> <li>- Toute anomalie est signalée au service concerné pour correctif.</li> </ul>
--	--	--	---

		<p>tout au long de la conduite du projet et de la rédaction du dossier.</p> <p><u>Durée totale de l'épreuve orale</u> : 30 minutes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restitution orale : 10 à 15 minutes</li> <li>- Questions/Réponses avec le jury : 10 à 15 minutes</li> </ul>	
<b>Bloc 2 - Assurer la prise en charge globale d'une demande de réparation d'un produit électroménager ou multimédia</b>			
<b>Activité 2.1 : Accueil et gestion de la relation client</b>	<p><b>C2.1</b> Gérer l'accueil client en veillant à l'organisation de la file d'attente le cas échéant et au respect des ordres de passage/de prise des appels afin d'assurer des conditions d'accueil fluides et ordonnées.</p>	<p><b>Épreuve n°4 : Mise en situation professionnelle</b></p> <p>À partir d'une situation réelle (en entreprise) ou reconstituée à travers un jeu de rôle (OF), le candidat devra réaliser : la prise en charge d'un client dans le cadre SAV – le pré-diagnostic d'un produit– la remise de produit au client. Un temps de questions/réponses est prévu avec le jury de professionnels afin de questionner le candidat sur les choix opérés et d'évaluer l'ensemble des compétences du référentiel, en posant des questions sur des sujets</p>	<p><b>L'accueil est bien ordonné</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures d'accueil physiques de l'entreprise sont appliquées</li> <li>- Les appels sont pris en charge en respectant la procédure interne.</li> <li>- La gestion de l'affluence est efficace : respect des délais de prise en charge, appui sur d'autres interlocuteurs le cas échéant, file d'attente organisée le cas échéant.</li> <li>- Les appels sont redirigés le cas échéant vers le(s) service(s) approprié(s).</li> </ul>
	<p><b>C2.2</b> Prendre en charge un client dans le cadre d'une demande de SAV</p>		<p><b>Le processus de prise en charge est efficient</b></p>

	<p>d'un produit électroménager/multimédia, en physique ou en distanciel, en prenant en compte sa situation de handicap le cas échéant, afin de traiter sa demande de réparation, de dépannage ou de mise en service.</p>	<p>qui n'auraient pas été abordés par le candidat.</p> <p><u>Il sera évalué sur les éléments suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de l'accueil</li> <li>- Respect des procédures de prise en charge</li> <li>- Identifications des besoins</li> <li>- Posture professionnelle</li> <li>- Pertinence des questions posées</li> <li>- Efficacité du pré-diagnostic</li> <li>- Définitions de la réparabilité et faisabilité de l'appareil</li> <li>- Cohérence des solutions de réparation proposées</li> <li>- Qualité de la remise des produits au client : élaboration d'une facture, conseil client, clôture de l'intervention.</li> </ul> <p><u>Durée totale de l'épreuve</u> : 60 minutes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en situation : 45 minutes</li> <li>- Questions/Réponses avec le jury : 15 minutes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La procédure de prise en charge est respectée.</li> <li>- L'attitude et la posture d'accueil sont conformes aux standards du service après-vente ; l'accueil est propice à la satisfaction client : courtoisie, disponibilité, écoute, sourire, contact visuel le cas échéant, emploi d'un langage professionnel...</li> <li>- Les attentes du client sont identifiées.</li> <li>- Un vocabulaire compréhensible sur les éléments techniques est utilisé.</li> <li>- La prise en charge du client est personnalisée.</li> <li>- Le dossier client retraçant l'historique d'achat est consulté le cas échéant.</li> <li>- L'ouverture/la mise à jour du dossier client est correctement réalisée (date, heure, retranscription conforme à la demande client).</li> <li>- Le handicap du client est pris en compte dans le processus de prise en charge : priorisation éventuelle de la prise en charge ; mise en place de techniques adaptées pour comprendre ou se faire comprendre d'un client</li> </ul>
--	--	---	---

	<p><b>C2.3</b> Gérer les éventuels mécontentements en adoptant une posture facilitante afin de prévenir toutes tensions et de favoriser un climat propice aux échanges.</p>	<p><b>Épreuve n°5 : Mise en situation professionnelle</b></p> <p>À partir d'une situation réelle (en entreprise) ou reconstituée à travers un jeu de rôle (OF), le candidat devra gérer les retours et réclamations clients. Un temps de questions/réponses est prévu avec le jury de professionnels afin de questionner le candidat sur les choix opérés et d'évaluer l'ensemble des compétences du référentiel, en posant des questions sur des sujets qui n'auraient pas été abordés par le candidat.</p> <p><u>Il sera évalué sur les éléments suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité du traitement des situations litigieuses et des réclamations</li> <li>- Respect des procédures internes dans la gestion des litiges</li> <li>- Qualité des préconisations pour améliorer les process SAV</li> </ul>	<p>présentant un handicap.</p> <p><b>Les mécontentements clients sont correctement gérés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat adopte une posture apaisante et calme (tonalité douce, écoute active, gestuelle, distance de l'interlocuteur...).</li> <li>- Les procédures de gestion des mécontentements sont correctement appliquées, si elles existent</li> <li>- Le questionnement mené par le candidat est adapté à la situation permet d'identifier la source du mécontentement.</li> <li>- Le candidat pratique une écoute active et reformule les éléments de réponse du client pour s'assurer de bien comprendre son problème.</li> <li>- Les conditions créées par le candidat sont propices à l'apaisement du climat</li> <li>- Le candidat fait appel au responsable hiérarchique en cas d'insatisfaction client le cas échéant</li> </ul>
<p><b>Activité 2.2 : Réalisation du pré-diagnostic et définition des solutions de réparabilité</b></p>	<p><b>C2.4</b> Questionner le client afin de préciser la problématique produit et de faciliter l'identification des causes dont</p>		<p><b>Les questions posées sont pertinentes par rapport à la</b></p>

	<p>découlera le type d'opérations à mener et les éventuelles pièces nécessaires.</p>	<p><u>Durée totale de l'épreuve</u> : 30 minutes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en situation : 15 minutes</li> <li>- Questions/Réponses avec le jury : 15 minutes</li> </ul>	<p><b>demande du client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents types de pannes possibles sont bien connus pour déterminer le type de questions à poser.</li> <li>- L'usage du produit par le client est défini : professionnel ou domestique</li> <li>- Les questions formulées permettent de collecter suffisamment d'éléments pour identifier le type de panne à rechercher.</li> <li>- Les principes d'écoute active sont appliqués : les constatations du client sont bien comprises lors de la reformulation et prises en compte</li> <li>- Le process après-vente à suivre est bien identifié et communiqué au client</li> </ul>
	<p><b>C2.5</b> Réaliser un pré-diagnostic du produit ou du système, en effectuant des contrôles basiques afin de confirmer les constatations du client et d'identifier les pistes d'opération à mener.</p>		<p><b>Le pré-diagnostic aboutit à l'identification des opérations à réaliser</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le process de pré-diagnostic est appliqué conformément aux recommandations du fabricant : manipulation du produit, contrôle visuel, respect des consignes de sécurité</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le pré-diagnostic est effectué par recoupements avec les informations recueillies auprès du client.</li> <li>- Le contrôle est effectué en présence et avec le client</li> <li>- Les premiers éléments de diagnostic sont listés dans un document spécifique.</li> <li>- Des pistes d'opérations à mener sont établies ; elles sont cohérentes avec les constatations issues des manipulations du pré-diagnostic.</li> <li>- Le client est informé des anomalies, des dysfonctionnements, dégradations ou dommages constatés.</li> </ul>
	<p><b>C2.6</b> Evaluer la réparabilité du produit et la faisabilité de l'intervention (actions à mener, pièces nécessaires, coûts, délais...) en analysant les informations communiquées par le client et découlant du pré-diagnostic afin de proposer au client une solution efficace et satisfaisante.</p>		<p><b>La réparabilité du produit est évaluée et la faisabilité est déterminée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le constat de réparabilité ou non du produit suite au pré-diagnostic réalisé est cohérent au regard de la comparaison des coûts de réparation potentiels par rapport à l'achat d'un produit neuf.</li> <li>- La faisabilité de l'intervention est détaillée et complète (pièces nécessaires, actions à mener, délais...).</li> </ul>

	<p><b>C2.7</b> Proposer une/plusieurs solution(s) de réparation adaptée(s) aux attentes du client au regard de la réparabilité du produit pour le remettre en fonctionnement, tout en privilégiant les solutions écoresponsables les plus appropriées afin de servir les enjeux de l'économie circulaire.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La disponibilité des pièces détachées, du matériel et des compétences nécessaires à l'intervention est vérifiée.</li> <li>- En cas d'indisponibilité d'une pièce détachée requise, une solution alternative est envisagée et proposée au client.</li> </ul> <p><b>La/les solution(s) de réparation proposée(s) est/sont cohérente(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La/les solution(s) de réparation proposée(s) est/sont cohérente(s) avec les conditions de réparabilité identifiées et permet(tent) de répondre au besoin du client.</li> <li>- Elle(s) prend(nent) en compte la dimension écoresponsable en proposant le recours à des pièces reconditionnées si elles existent.</li> <li>- La/les proposition(s) de réparation formulée(s) est/sont claire(s) et argumentée(s).</li> <li>- Le client se positionne sur les propositions formulées par le candidat : acceptation ou refus.</li> </ul>
--	---	--	--

	<p><b>C2.8</b> Proposer un produit de remplacement pendant la durée de l'intervention selon les pratiques commerciales en vigueur afin d'apporter une solution temporaire au besoin d'usage du client.</p>		<p><b>Le produit de remplacement proposé est pertinent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le produit de remplacement proposé répond aux usages et besoin du client.</li> <li>- Les pratiques commerciales sont expliquées au client : durée de remplacement, modalités de livraison et de retour, éventuels coûts de mise à disposition.</li> <li>- La procédure de remplacement du produit est bien comprise par le client.</li> </ul>
<p><b>Activité 2.3 : Réalisation d'une estimation / devis client</b></p>	<p><b>C2.9</b> Proposer une estimation et/ou un devis à partir des informations techniques recueillies afin de présenter le coût potentiel de la réparation au client.</p>		<p><b>L'estimation et/ou le devis proposé est pertinent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir des informations fournies, l'estimation et/ou le devis proposé est juste et en adéquation avec l'intervention à mener : durée de l'intervention, pièces nécessaires à la réparation...</li> <li>- Le devis proposé est dans le respect des procédures ; il est complet et cohérent au regard de l'intervention à réaliser : heures d'intervention estimées ; taux horaire ; informations techniques et obligatoires...</li> <li>- Le devis proposé est présenté au client de manière claire, précise et argumentée en</li> </ul>

	<p><b>C2.10</b> Établir un ordre de réparation en indiquant les informations essentielles (type de réparation, délais, pièces nécessaires, profil du technicien...) afin de formaliser et de lancer la procédure.</p>		<p>utilisant un vocabulaire adapté.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des réponses précises sont apportées aux éventuelles questions du client.</li> <li>- Le client comprend l'estimation et/ou le devis proposé</li> </ul> <p><b>L'ordre de réparation est conforme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils de l'entreprise nécessaires à la formalisation de l'ordre de réparation sont mobilisés.</li> <li>- L'ordre de réparation établi mentionne les informations obligatoires et nécessaires pour réaliser l'intervention.</li> <li>- Les informations communiquées dans l'ordre de réparation permettent de définir avec précision les travaux à réaliser (délais, type d'interventions, pièces à utiliser...).</li> <li>- L'ordre de réparation est conforme au lancement de la procédure.</li> </ul>
<p><b>Activité 2.4 : Remise du produit au client</b></p>	<p><b>C2.11</b> Éditer une facture en cohérence avec la prestation réalisée en l'expliquant au client pour attester des opérations effectuées.</p>		<p><b>La facturation est conforme aux opérations réalisées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La facture est éditée et complète ; elle présente l'ensemble des informations obligatoires et le détail des opérations réalisées. La facture respecte les éléments indiqués dans le devis signé par le client.</li> <li>- Des explications claires sont données</li> </ul>

			au client le cas échéant
	<p><b>C2.12</b> Conseiller le client sur l'utilisation et le réglage des paramètres des équipements électroménagers et multimédia afin d'optimiser sa future utilisation du produit.</p>		<p><b>Le conseil client est adapté à une utilisation optimale du produit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conseils de réglage, d'utilisation et d'entretien donnés au client sont clairs, précis, compréhensibles, pertinents et adaptés à l'équipement.</li> <li>- Ils visent la prolongation de la durée de vie du produit.</li> <li>- Le candidat s'assure que le client a bien compris les instructions à suivre pour optimiser l'utilisation du produit.</li> </ul>
	<p><b>C2.13</b> Proposer une vente complémentaire au client (produits ou services) en prenant en compte ses comportements d'utilisation afin de développer le CA de l'entreprise.</p>		<p><b>La vente complémentaire est adaptée aux besoins du client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De potentiels besoins complémentaires sont identifiés, ils sont cohérents au regard du profil et des besoins du client.</li> <li>- Les produits complémentaires proposés sont cohérents avec la nature de la réparation initiale.</li> <li>- Les produits ou services additionnels ou complémentaires sont proposés en conformité avec les pratiques commerciales du magasin et dans le respect de la législation en vigueur.</li> <li>- L'argumentaire de vente accompagnant les propositions du candidat est pertinent : il se base sur des constats factuels.</li> </ul>
	<p><b>C2.14</b> Procéder à l'encaissement du client en utilisant les outils à disposition</p>		<p><b>L'encaissement est correctement</b></p>

	<p>et en contrôlant la conformité du paiement afin de s'assurer de l'aboutissement de la transaction.</p>		<p><b>réalisé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différentes modalités de paiement sont clairement présentées au client en indiquant leurs avantages et obligations associées.</li> <li>- L'encaissement est effectué correctement, les procédures sont respectées.</li> <li>- Les préconisations à prendre suivant les différents modes de paiement sont connues et bien appliquées.</li> <li>- Toute anomalie ou tout dysfonctionnement est signalé.</li> </ul>
	<p><b>C2.15</b> Clôturer le dossier client en renseignant les informations liées à l'intervention afin de permettre à l'entreprise de disposer d'un historique des activités réalisées.</p>		<p><b>Le dossier client est complet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes les opérations réalisées sont bien consignées dans le dossier client, elles permettent de préciser l'ensemble des interventions réalisées ; les ventes complémentaires de produits et de services sont indiquées le cas échéant.</li> <li>- Le dossier client est complété sans erreur.</li> <li>- Les procédures internes de reporting sont respectées ; le reporting est complet, précisant les interventions de réparation effectuées, les incidents techniques sont recensés et</li> </ul>

			transmis à la hiérarchie, les informations à remonter aux fabricants (mauvais montage, pièce inadaptée par rapport à la pratique) sont consignées et transmises à la hiérarchie selon les procédures ou pratiques internes.
<b>Activité 1.5 : Gestion des retours et des réclamations clients</b>	<b>C2.16</b> Traiter les réclamations clients en intégrant le cadre contractuel en vigueur (conditions de garantie, contrat d'entretien) afin de proposer une solution après-vente adaptée.		<p><b>Les réclamations clients sont traitées conformément au cadre contractuel en vigueur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'attitude d'accueil et la posture sont adaptées à la situation de gestion des réclamations (voix posée, attitude rassurante...).</li> <li>- Les questions posées sont pertinentes (dysfonctionnement constaté, conditions d'utilisation, actions d'entretien réalisées...) ; elles permettent d'identifier les raisons de la réclamation ou du retour produit ; l'objet de la réclamation est reformulé auprès du client pour validation.</li> <li>- Les procédures de gestion des retours ou des réclamations clients sont bien appréhendées, elles sont correctement appliquées (contrôle de la garantie, consultation du contrat, respect des obligations commerciales...).</li> <li>- Les réclamations sont traitées : une réponse est transmise systématiquement au client et une solution cohérente est proposée.</li> <li>- Le candidat présente au client les suites administratives et s'assure de sa bonne compréhension.</li> </ul>

	<p><b>C2.17</b> Prendre en charge les litiges en respectant les procédures internes de l'entreprise et en faisant appel au besoin au responsable hiérarchique ou à la personne ayant autorité en matière de litiges afin d'apporter une solution au client.</p>		<p><b>Les procédures de prise en charge des litiges sont respectées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La cause du litige est identifiée suite au traitement de la réclamation à l'aide d'un questionnaire adapté</li> <li>- Le client est redirigé le cas échéant vers la personne en charge de la gestion des litiges.</li> <li>- Les informations relatives au litige traité sont correctement consignées dans le dossier client selon les procédures internes.</li> </ul>
	<p><b>C2.18</b> Participer à l'amélioration continue des process SAV de l'entreprise en faisant remonter les retours clients (insatisfactions, suggestions) aux responsables afin de participer à la constitution d'une offre actualisée et en conformité avec la loi et les attentes de la clientèle.</p>		<p><b>De potentiels axes d'amélioration des process sont identifiés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au regard des dysfonctionnements constatés, le candidat identifie des pistes d'amélioration des pratiques internes.</li> <li>- Des axes d'amélioration cohérents et réalisables sont proposés dans le respect du cadre légal et réglementaire et de la stratégie de l'entreprise.</li> </ul>