

Le référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

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>RC3E - C1 Assurer la relation clientèle dans le cadre d'un service après-vente, en présentiel ou à distance, afin de satisfaire les attentes du consommateur</b>			
<p>Gestion de la relation client dans le cadre d'une intervention de service après-vente</p> <p>Application des techniques de communication</p> <p>Proposition de solutions en adéquation avec le besoin du consommateur</p> <p>Fidélisation du consommateur</p>	<p><b>C1.1 Prendre en charge un consommateur dans le cadre d'une intervention de service après-vente, afin de l'orienter vers la solution adaptée et en tenant compte des spécificités de l'intervention en présentiel ou à distance</b></p>	<p><b><u>Evaluation par le centre de formation :</u></b></p> <p>Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario de prise en charge d'une demande d'un client dans le cadre d'un service SAV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La présentation face au client dans le respect des règles de l'entreprise est vérifiée;</li> <li>▪ Les règles de communication sont appliquées;</li> <li>▪ Le langage est adapté à l'interlocuteur;</li> <li>▪ Le questionnement est conforme à la méthode d'investigation;</li> <li>▪ les conditions d'utilisation de l'appareil sont identifiées;</li> <li>▪ Les renseignements collectés sont exploités</li> <li>▪ les données collectées sont dûment enregistrées dans le CRM (outil de gestion des relations avec la clientèle);</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le champ de l'intervention est déterminé;</li> <li>▪ Les conditions de prise en charge, garantie et services sont expliquées;</li> <li>▪ Les conditions d'intervention sont présentées;</li> <li>▪ Les conditions de restitution de l'appareil sont respectées;</li> <li>▪ Si une réparation est nécessaire au domicile du consommateur : un rendez-vous d'intervention est confirmé avant le déplacement au domicile du client.</li> </ul>
<p>Estimation de la valeur d'usage d'un équipement électrique et électronique</p> <p>Réalisation d'un devis estimatif du montant d'une réparation associée à l'équipement électrique et électronique</p>	<p><b>C1.2 Réaliser un devis, une facture dans le cadre d'une intervention de service après-vente, en appliquant les mentions légales afin de présenter le coût de l'intervention au client</b></p>	<p><b><u>Evaluation par le centre de formation :</u></b></p> <p>Etude de cas et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario d'établissement d'un devis et d'une facture dans le cadre d'une intervention SAV</p>	<p>La valeur vénale de l'appareil est estimée afin de déterminer l'opportunité économique de l'intervention;</p> <p>La valeur d'usage du produit est déterminée;</p> <p>L'évaluation des coûts de l'intervention est démontrée;</p>

<p>Présentation et argumentation auprès d'un consommateur d'un devis ou d'une facture de réparation d'un équipement électrique et électronique</p> <p>Etablissement d'une facture de réparation d'un équipement électrique et électronique</p> <p>Respect des règles de recyclage en cas d'abandon de l'équipement électrique et électronique par le consommateur</p>			<p>Les barèmes tarifaires de l'entreprise sont appliquées;</p> <p><i>Les calculs sont corrects et les chiffres sont présentés clairement;</i></p> <p><i>La TVA est calculée et ressortie;</i></p> <p>Le devis et la facture sont complets et exacts portants toutes les mentions légales et conformément aux exigences de l'entreprise;</p> <p>Les éléments chiffrés du devis et de la facture sont explicites;</p> <p>Le devis et la facture sont validés par le client;</p> <p>Si nécessaire, en cas d'abandon de produit par le client le triage des déchets est effectué suivant les règles des éco-organismes</p>
<p>Application des techniques de vente et de communication verbale et/ou non verbale</p> <p>Explication et argumentation des caractéristiques et fonctionnalités des appareils, système et/ou service</p>	<p><b>C1.3 Réaliser une vente complémentaire en appliquant les techniques de vente afin de répondre au besoin du consommateur</b></p>	<p><u>Evaluation par le centre de formation :</u></p> <p>Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario de conseils aux consommateurs et la réalisation d'une vente additionnelle</p>	<p>Les différentes typologies de questions sont utilisées;</p> <p>Les questions sur l'environnement matériel du consommateur sont posées;</p>

<p>Promotion des offres de service proposées par l'enseigne</p> <p>Proposition de produits, accessoires complémentaires</p>		<p>les besoins actuels du consommateur sont identifiés;</p> <p>La technique de reformulation des besoins du consommateur est appliquée ;</p> <p>Le faire preuve d'empathie : se mettre à la place du consommateur est observé;</p> <p>Des choix de produits ou services adaptés au consommateur sont proposés;</p> <p>Les bénéfices principaux du produit ou service sont expliqués;</p> <p>Les objections sont traitées;</p> <p>Les méthodes incitant le consommateur à prendre une décision sont appliquées;</p> <p>La choix du consommateur est valorisé</p> <p>Le conseil sur l'utilisation de son produit ou service est démontré.</p>
---	--	---

		Les actions de fidélisations sont appliquées
<b>RC3E - C2 Accompagner et conseiller le client à la mise en service et à l'utilisation d'un produit et/ou système, en présentiel ou à distance</b>		
<p>Mise en service et configuration d'un équipement électrique et électronique</p> <p>Installation d'un appareil technique dans les respects des règles de l'art définies par le constructeur</p> <p>Connexion d'un appareil technique à un réseau domestique wifi</p> <p>Contrôle de l'installation et test de fonctionnalité d'un équipement électrique et électronique</p> <p>Explication sur le fonctionnement de l'appareil technique, d'un système et faire une démonstration (mise en situation)</p>	<p><b>C2.1 Conseiller le consommateur en l'accompagnant à la mise en service, l'installation et la configuration d'un équipement électrique et électronique afin de garantir un fonctionnement optimal</b></p>	<p><b><u>Evaluation par le centre de formation :</u></b></p> <p>Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario d'accompagnement et conseil client dans l'installation et l'utilisation de son équipement électrique et électronique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La documentation et le guide d'installation du constructeur sont utilisés;</li> <li>▪ La configuration de l'installation souhaité par le consommateur est identifiée;</li> <li>▪ La sécurisation du périmètre de l'intervention est effectuée</li> <li>▪ L'outillage utilisé est adapté à l'équipement pour la mise en service;</li> <li>▪ Le cadre réglementaire de l'installation est vérifié;</li> <li>▪ L'installation de l'appareil est réussie en conformité avec les normes en vigueur;</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La mise en service est observée;</li> <li>▪ Les tests de fonctionnalité des différents usages sont effectués;</li> <li>▪ Le nettoyage de la zone d'intervention est réalisé;</li> <li>▪ L'enlèvement des déchets est effectué.</li> </ul>
<p>Connaissance des caractéristiques et fonctionnalités des équipements électriques et électroniques</p> <p>Démonstration des fonctionnalités d'un équipement électrique et électronique</p> <p>Accompagnement du consommateur à l'utilisation de son équipement électrique et électronique</p> <p>Utilisation d'une démarche pédagogique, vulgarisation des termes et du vocabulaire technique</p> <p>Sensibilisation du consommateur au meilleur usage de son équipement et à son entretien</p>	<p><b>C2.2 Conseiller le consommateur, en présentiel ou à distance, en l'accompagnant à l'utilisation d'un équipement électrique et électronique afin d'en assurer le meilleur usage</b></p>	<p><b><u>Evaluation par le centre de formation :</u></b></p> <p>Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario d'accompagnement et conseil client dans l'utilisation de son équipement électrique et électronique</p>	<p>La documentation et le guide d'installation du constructeur sont utilisés;</p> <p>Les principes de fonctionnement et d'utilisation du produit sont expliqués;</p> <p>La mise en service de l'appareil par le consommateur est vérifiée;</p> <p>La démonstration à l'utilisation de l'équipement est appliquée ;</p> <p>La compréhension du client par le faire faire est observée;</p>

Force de proposition auprès du consommateur dans le cadre de l'amélioration d'un système

Présentation des services spécifiques de l'entreprise

Les connaissances du consommateur sur l'appropriation de son produit sont évalués;

Les recommandations à l'optimisation de l'usage de l'appareil et les conseils sont données (nettoyage, produits d'entretien);

Les supports et outils à disposition du consommateur sont valorisés;

Les directives relatives à la réparabilité des produits et au recyclage sont exposées;

Les service spécifiques de l'entreprise sont présentés ainsi que les conditions de prise en charge de la politique de service après-vente;

La satisfaction du consommateur est mesurée.

***RC3E - C3 Assurer la maintenance et/ou le reconditionnement d'un Équipement Électrique et Électronique***

Exploitation des informations disponibles afin d'identifier les causes probables du dysfonctionnement et ce afin de limiter les pannes non constatées

**C3.1 Etablir un pré-diagnostic d'un équipement électrique et électronique en utilisant les méthodes d'investigation**

**Evaluation par le centre de formation :**  
Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée

- L'identification précise de l'appareil est réalisée;

Consultation de l'historique consommateur (achat) et de son appareil (retour)

Identification précise du produit (référence, numéro de série, date de fabrication...) et consultation des informations techniques / FAQ du constructeur

Établissement d'un pré-diagnostic

Détermination du type d'intervention et des pièces détachées nécessaires ainsi que l'outillage à prévoir

**adaptées afin de déterminer la source du dysfonctionnement**

décrivant un scénario l'établissement d'un pré-diagnostic d'une panne d'un équipement électrique et électronique

- L'historique consommateur et du produit sont vérifiés;
- Les FAQ, la documentation et les informations techniques du constructeur sont consultés;
- L'investigation sur les circonstances de la panne est effectuée selon un protocole adapté;
- l'origine du dysfonctionnement est déterminé;
- Le type d'intervention est défini;
- La sélection des pièces détachées à prévoir est adaptée;
- L'outillage à prévoir est conforme
- Une maintenance préventive éventuelle est identifiée

<p>Vérification des conditions d'utilisation et d'installation de l'équipement électrique et électronique selon les normes en vigueur</p> <p>Test de fonctionnalité et vérification du symptôme de panne annoncée</p> <p>Etablissement d'un diagnostic à partir de la documentation du constructeur et des outils d'aide à la maintenance</p> <p>Réparation de l'équipement électrique et électronique par le remplacement des pièces détachées défectueuses</p> <p>Respect des normes constructeurs lors de l'intervention / réparation</p> <p>Test de fonctionnement après intervention</p> <p>Nettoyage de l'équipement électrique et électronique</p> <p>Remise en place du produit avec sa connectique / protection, emballage de l'appareil</p> <p>Etablissement d'un compte rendu d'intervention</p>	<p><b>C3.2 Diagnostiquer et effectuer la réparation d'un Équipement Électrique et Électronique d'en rétablir le fonctionnement optimal en respectant les normes définies par le constructeur</b></p>	<p><b><u>Evaluation par le centre de formation :</u></b></p> <p>Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario de réparation d'une panne constatée sur un équipement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les règles de sécurité sont respectées;</li> <li>▪ La vérification de l'installation selon les normes constructeurs est effectuées;</li> <li>▪ Le symptôme du dysfonctionnement de l'équipement est confirmé par des essais;</li> <li>▪ Un diagnostic est établi à partir de la documentation du constructeur et en utilisant des outils d'aide à la maintenance;</li> <li>▪ Le choix des outils de réparation du produit sont adaptés;</li> <li>▪ La réparation de l'équipement est effectuée ;</li> <li>▪ L'appareil est remis à niveau par le remplacement des pièces détachées défectueuses;</li> <li>▪ Le test de fonctionnement à l'issue de l'intervention est réalisé;</li> </ul>
---	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les déchets sont récupérés selon la procédure DEEE</li> <li>▪ Le compte rendu d'intervention réalisé est rédigé</li> <li>▪ La maintenance préventive éventuelle est réalisée selon les préconisations du constructeur;</li> <li>▪ La dernière mise à jour software disponible de l'appareil est effectuée selon les préconisations du constructeur.</li> </ul>
<p>Etablissement d'un constat de l'état de l'appareil, éléments visuels et fonctionnels, valeur d'usage et tests de fonctionnement produit</p> <p>Remplacement des pièces nécessaires au reconditionnement de l'appareil selon le cahier des charges défini</p> <p>Mise à jour du dernier micrologiciel disponible auprès du constructeur selon la typologie d'appareils techniques</p>	<p><b>C3.3 Reconditionner un Équipement Électrique et Électronique destiné au marché du réemploi en respectant les normes définies par le constructeur et la réglementation en vigueur</b></p>	<p><b><u>Evaluation par le centre de formation</u></b></p> <p>⋮</p> <p>Étude de cas et grille d'évaluation critériée réalisée à partir d'un échantillon d'un équipement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chaque appareil est identifié à partir du couple : référence, numéro de série, présent sur sa plaque signalétique;</li> <li>▪ La vétusté et la valeur d'usage de l'appareil sont clairement définies;</li> <li>▪ Le constat de l'état de l'appareil est établi à partir d'éléments visuels et fonctionnels;</li> </ul>

Test de l'ensemble des fonctionnalités des **équipements électriques et électroniques**

Nettoyage du produit, emballage, vérification que l'ensemble des accessoires sont bien présents et ajout de la documentation / mode d'emploi en français selon le processus défini

- Un test de fonctionnement est réalisé;
- Les pièces détachées nécessaires au reconditionnement de l'appareil sont remplacées selon un processus défini;
- La mise à jour micrologiciel avec la dernière version disponible est réalisée;
- L'ensemble des fonctionnalités de l'appareil sont testées (y compris l'endurance);
- Le produit est nettoyé selon la réglementation en vigueur;
- Le produit est emballé, les accessoires sont contrôlés selon le processus défini;
- Les données administratives et techniques du suivi de l'appareil sont enregistrées