

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 7410**

Intitulé

Conseiller(e) service en après vente

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Actif CNCT Centre de formation aux nouvelles technologies	Directeur de ACTIF

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

255r Contrôle, essais, maintenance en électricité, électronique

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

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

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

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

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

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1212 : Vente en décoration et équipement du foyer

D1211 : Vente en articles de sport et loisirs

D1408 : Téléconseil et télévente

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le titre de conseiller(e) service en après-vente est accessible :

1. Dans le cadre d'un parcours de formation :

- par un contrôle en cours de formation (contrôle continu coefficienté 6)
- par une évaluation du tuteur d'entreprise (coefficienté 4)
- par un examen final comprenant une épreuve de pratique professionnelle d'une durée d'1 heure par candidat(e), coefficienté 6
- et une épreuve de soutenance d'un rapport d'activités en entreprise, d'une durée de 30 mn par candidat(e), coefficientée 4.

Les épreuves d'examen final sont évaluées par des professionnels en activité. La décision de délivrance du titre est prise par le jury de certification.

2. Dans le cadre d'une VAE :

- par une épreuve professionnelle (dite de vérification) d'une durée d'1 heure par candidat(e) évaluée par le formateur-référent
- par un entretien avec le jury de certification d'une durée de 30mn par candidat(e).

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION QUINON

COMPOSITION DES JURYS

Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage	X		- 4 professionnels en activité - le formateur-référent (sans voix délibérative) - le directeur d'Actif CNT (sans voix délibérative)
Après un parcours de formation continue	X		- 4 professionnels en activité - le formateur-référent (sans voix délibérative) - le directeur d'Actif CNT (sans voix délibérative)
En contrat de professionnalisation	X		- 4 professionnels en activité - le formateur-référent (sans voix délibérative) - le directeur d'Actif CNT (sans voix délibérative)
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2009	X		- 2 professionnels en activité - le formateur-référent (sans voix délibérative) - le directeur d'Actif CNT (sans voix délibérative)

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 8 juillet 2009 publié au Journal Officiel du 21 juillet 2009 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé Conseiller(e) service en après vente avec effet au 21 juillet 2009, jusqu'au 21 juillet 2014

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

environ 15 bénéficiaires par an

Autres sources d'information :

www.actifcnt.com www.c2rp.fr
www.nordpasdecalais.fr
www.ffp.org
www.opqf.com

Lieu(x) de certification :

ACTIF CENTRE DE NOUVELLES TECHNOLOGIES 36 rue de l'Abreuvoir
59301 VALENCIENNES

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

A la demande des entreprises, Actif CNT a mis en place cette certification dès 2002, avec le soutien du Conseil Régional Nord pas de Calais, de la Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, de la Délégation Régionale aux Droits des Femmes et du Fonds Social Européen.