

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 19192**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible

Conseiller(e) services en électrodomestique et multimédia

Nouvel intitulé : Conseiller(e) services en électrodomestique et multimédia

| AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION | QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION |
|--|--|
| Réseau Ducretet | Directeur |

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

255w Vente de matériels électriques et électroniques

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

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.

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

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

- 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,...).

Hôte / hôtesse de SAV, téléconseiller

Conseiller clientèle

Assistant de SAV

Chargé de clientèle assistant téléphonique

Hot-liner en centre d'appel client

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1601 : Accueil et renseignements

E1105 : Coordination d'édition

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification se compose des éléments suivants : Des évaluations de compétences en entreprise.

Des simulations et des contrôles de connaissances en centre de formation.

Une soutenance devant un jury.

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA
CERTIFICATION

OUINON

COMPOSITION DES JURYS

| | | |
|--|---|--|
| Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant | X | <ul style="list-style-type: none"> · Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury, · Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes, · Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50% de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs. · Pourcentage de membres représentants l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant. |
| En contrat d'apprentissage | X | <ul style="list-style-type: none"> · Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury, · Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes, · Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50% de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs. · Pourcentage de membres représentants l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant. |
| Après un parcours de formation continue | X | <ul style="list-style-type: none"> · Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury, · Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes, · Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50% de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs. · Pourcentage de membres représentants l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant. |
| En contrat de professionnalisation | X | <ul style="list-style-type: none"> · Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury, · Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes, · Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50% de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs. · Pourcentage de membres représentants l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant. |
| Par candidature individuelle | X | <ul style="list-style-type: none"> · Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury, · Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes, · Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50% de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs. · Pourcentage de membres représentants l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant. |

| | | |
|---|---|--|
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2009 | X | <ul style="list-style-type: none"> · Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury, · Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes, · Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50% de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs. · Pourcentage de membres représentants l'autorité délivrant la certification : 33% dont le Président ou son représentant. |
|---|---|--|

| | 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 13 novembre 2009 publié au Journal Officiel du 21 novembre 2009 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau IV, code NSF 255, sous l'intitulé Conseiller(e) services en électrodomestique et multimédia avec effet au 21 novembre 2009, jusqu'au 21 novembre 2012.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 16 avril 2014 publié au Journal Officiel du 3 juillet 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Modification du nom de l'organisme certificateur.

Arrêté du 12 août 2013 publié au Journal Officiel du 27 août 2013 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Conseiller(e) services en électrodomestique et multimédia" avec effet au 21 novembre 2012, jusqu'au 27 août 2015.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

Lieu(x) de certification :

Réseau Ducretet
84 Rue Villeneuve
92587 Clichy Cédex

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

Réseau Ducretet - 84, rue Villeneuve - 92587 CLICHY

Historique de la certification :

Certification précédente : Conseiller(e) services en électrodomestique et multimédia

Certification suivante : Conseiller(e) services en électrodomestique et multimédia