

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 29472**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Conseiller technique clientèle en agroéquipement

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la branche Import-Export - Fédération des entreprises internationales de la mécanique et de l'électronique (FICIME)	Secrétaire Général Délégué

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3100 - Entreprises de commission, de courtage et de commerce intracommunautaire et d'importation-exportation de France métropolitaine (CCNIE)

Code(s) NSF :

210r Spécialités plurivalentes de l'agronomie et de l'agriculture : contrôle, prévention, entretien

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Rattaché(e) au Manager technique, le/la conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement est chargé(e) de conseiller et de garantir aux clients la meilleure réponse dans le cadre des opérations de SAV de tous les produits proposés par le constructeur de matériels agricoles et d'espaces verts.

Il/elle réalise des interventions soit à distance, soit chez le concessionnaire/distributeur.

Il/elle s'assure du suivi et de la satisfaction du client.

Il/elle doit être parfaitement autonome et avoir un excellent relationnel.

Il/elle réalise les activités suivantes :

- Accueil / Assistance technique et/ou diagnostic du matériel à distance ou sur site.
- Réalisation ou déploiement dans le réseau des activités de maintenance amélioratrice (remise en conformité des matériels).
- Gestion des garanties, des demandes d'homologation, réclamations, litiges et expertise.
- Animation de formations techniques et démonstration du ou des matériel(s) agricole(s) et d'espaces verts auprès des concessionnaires.
- Capitalisation de l'information et diffusion auprès des services internes et/ou concessionnaires.

Capacités attestées :

Bloc 1 : Accueillir et réaliser une assistance technique et/ou un diagnostic du matériel à distance ou sur site

- C1-Prendre en charge le concessionnaire
- C2-Collecter, analyser, traiter toutes les informations techniques nécessaires à l'assistance technique et/ou au diagnostic technique
- C3-Réaliser ou faire réaliser à distance par le concessionnaire ou l'inspecteur technique itinérant des tests et émettre des hypothèses sur le dysfonctionnement

- C4- Interpréter les résultats, identifier les causes de la panne et proposer l'intervention

Bloc 2 : Réaliser ou déployer dans le réseau des activités de maintenance amélioratrice (remise en conformité des matériels)

- C5-Rédiger et transmettre un bulletin ou une note technique destiné(e) à la mise à jour du matériel agricole ou d'espaces verts.
- C6-S'assurer de la remise en conformité ou de la réalisation de la réparation du ou des matériel(s) agricole(s) et d'espaces verts afin de garantir son bon fonctionnement.

Bloc 3 : Gérer les garanties, des demandes d'homologation, réclamations, litiges et expertise

- C7-Etudier et assurer le suivi des demandes de garantie.
- C8-Traiter les réclamations et litiges dans le respect de la relation commerciale.
- C9-Accompagner l'expert lors de litiges judiciaires.
- C10-Constituer le dossier de demande d'homologation de tous les véhicules ou appareils agricoles remorqués de + de 1,5 tonne.
- C11-Préparer et présenter le ou les matériel(s) agricoles ou d'espaces verts à la DREAL.

Bloc 4 : Animer des formations techniques et effectuer des démonstrations du ou des matériel(s) agricole(s) et d'espaces verts auprès des concessionnaires

- C12-Créer un support destiné à la formation technique des concessionnaires.
- C13-Présenter le support et former le personnel de l'atelier de concession (chefs d'ateliers) à l'utilisation ou à la mise en route des machines et équipements.

Bloc 5 : Capitaliser l'information et la diffuser auprès des services internes et/ou concessionnaires

- C14-Rendre compte des activités de l'après-vente.
- C15-Transmettre les rapports d'interventions aux services concernés.

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

Le/la conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement exerce son activité au sein des entreprises couvrant le secteur du machinisme agricole, à savoir :

- les importateurs,
- les constructeurs,
- les concessionnaires,

Technicien(e) itinérant, Technicien(e) SAV, Technicien(e) customer support, Inspecteur(trice) technique, Conseiller(ère) technique itinérant, Conseiller(ère) technique sédentaire, Assistant(e) technique, Support technique, Technicien(e) support, Formateur technique.

Codes des fiches ROME les plus proches :

H1101 : Assistance et support technique client

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

- B1 : Accueillir et réaliser une assistance technique et/ou un diagnostic du matériel à distance ou sur site
- B2 : Réaliser ou déployer dans le réseau des activités de maintenance amélioratrice (remise en conformité des matériels)
- B3 : Gérer les garanties, des demandes d'homologation, réclamations, litiges et expertise
- B4 : Animer des formations techniques et effectuer des démonstrations du ou des matériel(s) agricole(s) et d'espaces verts auprès des concessionnaires
- B5 : Capitaliser l'information et la diffuser auprès des services internes et/ou concessionnaires

Modalités d'évaluation des compétences / accès par la formation :

La certification s'appuie sur 2 composantes :

- L'évaluation par le tuteur en entreprise, sur la base d'épreuves de mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée, et d'un entretien technique, à l'aide d'un livret de suivi.
- L'évaluation par le jury, sur la base d'un projet professionnel réalisé par le candidat et d'un entretien, à l'aide d'un guide d'évaluation de la maîtrise professionnelle.

Modalités d'évaluation des compétences / accès par la VAE :

La certification s'appuie sur 2 composantes :

- L'analyse de la recevabilité du candidat (un an d'expérience)
- Le dossier déclaratif rempli par le candidat, éventuellement accompagné de documents techniques, puis une présentation orale, suivie d'un entretien avec les membres du jury de VAE.

Articulation entre les blocs de compétences acquis et l'obtention de la totalité de la certification

Les candidats disposant des attestations de réussite de l'ensemble des blocs ci dessous sont ensuite soumis à une épreuve finale au cours de laquelle ils présentent un projet professionnel devant un jury de professionnels exerçant le métier.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 29472 - Réaliser ou déployer dans le réseau des activités de maintenance amélioratrice (remise en conformité des matériels)	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Rédiger et transmettre un bulletin ou une note technique destiné(e) à la mise à jour du matériel agricole ou d'espaces verts. •S'assurer de la remise en conformité ou de la réalisation de la réparation du ou des matériel(s) agricole(s) et d'espaces verts afin de garantir son bon fonctionnement. <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Questionnaire à visée professionnelle (test de connaissances) réalisé par l'organisme de formation •Mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée réalisée par le tuteur en entreprise <p>A l'issue de l'évaluation, le certificateur délivre au candidat une attestation de réussite du bloc de compétences.</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 29472 - Gérer les garanties, des demandes d'homologation, réclamations, litiges et expertise	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Etudier et assurer le suivi des demandes de garantie. •Traiter les réclamations et litiges dans le respect de la relation commerciale. •Accompagner l'expert lors de litiges judiciaires. •Constituer le dossier de demande d'homologation de tous les véhicules ou appareils agricoles remorqués de + de 1,5 tonne. •Préparer et présenter le ou les matériel(s) agricoles ou d'espaces verts à la DREAL. <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Questionnaire à visée professionnelle (test de connaissances) réalisé par l'organisme de formation •Mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée réalisée par le tuteur en entreprise <p>A l'issue de l'évaluation, le certificateur délivre au candidat une attestation de réussite du bloc de compétences.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 29472 - Accueillir et réaliser une assistance technique et/ou un diagnostic du matériel à distance ou sur site</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Prendre en charge le concessionnaire •Collecter, analyser, traiter toutes les informations techniques nécessaires à l'assistance technique et/ou au diagnostic technique •Réaliser ou faire réaliser à distance par le concessionnaire ou l'inspecteur technique itinérant des tests et émettre des hypothèses sur le dysfonctionnement •Interpréter les résultats, identifier les causes de la panne et proposer l'intervention <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Questionnaire à visée professionnelle (test de connaissances) réalisé par l'organisme de formation •Mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée réalisée par le tuteur en entreprise <p>A l'issue de l'évaluation, le certificateur délivre au candidat une attestation de réussite du bloc de compétences.</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 29472 - Animer des formations techniques et effectuer des démonstrations du ou des matériel(s) agricole(s) et d'espaces verts auprès des concessionnaires</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Créer un support destiné à la formation technique des concessionnaires. •Présenter le support et former le personnel de l'atelier de concession (chefs d'ateliers) à l'utilisation ou à la mise en route des machines et équipements. <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Questionnaire à visée professionnelle (test de connaissances) réalisé par l'organisme de formation •Mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée réalisée par le tuteur en entreprise <p>A l'issue de l'évaluation, le certificateur délivre au candidat une attestation de réussite du bloc de compétences.</p>
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 29472 - Capitaliser l'information et la diffuser auprès des services internes et/ou concessionnaires</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Rendre compte des activités de l'après-vente. •Transmettre les rapports d'interventions aux services concernés. <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Questionnaire à visée professionnelle (test de connaissances) réalisé par l'organisme de formation •Mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée réalisée par le tuteur en entreprise <p>A l'issue de l'évaluation, le certificateur délivre au candidat une attestation de réussite du bloc de compétences.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

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	
Après un parcours de formation continue	X	<p>Jury constitué :</p> <ul style="list-style-type: none"> •au moins 1 représentant de l'organisation patronale, •au moins 1 représentant des organisations syndicales de salariés, •l'administrateur des CQP désigné par la CPNEFP de l'import-export, à titre consultatif •un représentant de l'OPCA, à titre consultatif.

En contrat de professionnalisation	X	Jury constitué : • au moins 1 représentant de l'organisation patronale, • au moins 1 représentant des organisations syndicales de salariés, • l'administrateur des CQP désigné par la CPNEFP de l'import-export, à titre consultatif • un représentant de l'OPCA, à titre consultatif.
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2016	X	Jury constitué : • au moins 1 représentant de l'organisation patronale, • au moins 1 représentant des organisations syndicales de salariés, • l'administrateur des CQP désigné par la CPNEFP de l'import-export, à titre consultatif • un représentant de l'OPCA, à titre consultatif.

	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 décembre 2017 publié au Journal Officiel du 21 décembre 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Conseiller technique clientèle en agroéquipement" avec effet au du 21 décembre 2017, jusqu'au du 21 décembre 2022.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

11 CQP « Conseiller technique clientèle en agroéquipement » ont été délivrés en 2015.
Ce CQP est délivré en moyenne à 13 candidats par an.

Autres sources d'information :

<http://www.axema.fr>

<http://www.ficime.com/>

[Site Internet de l'autorité délivrant la certification](#)

Lieu(x) de certification :

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la branche Import-Export - Fédération des entreprises internationales de la mécanique et de l'électronique (FICIME) : Île-de-France - Paris (75) [Paris]

CPNEFP « Import-Export » - FICIME 43-45 rue de Naples - 75008 PARIS

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

Lycée agricole du Neubourg (27) -> <http://www.educagri27.fr/index.php/lycee-du-neubourg>

Lycée René Cassin - Mâcon (71) -> <http://lyc71-cassin.ac-dijon.fr/>

LEGTA Etienne Munier Vesoul (70) -> <http://www.epl.vesoul.educagri.fr/>

CFPPA Le Chesnoy - Les Barres - Montargis (45) - <http://www.lechesnoy.fr/le-c-f-p-p-a>

Historique de la certification :

Création du CQP « support technique clientèle » par un accord de branche du 03 avril 2013

Accord de Branche du 27 juin 2016 relatif à la création d'un certificat de qualification professionnelle (CQP) «Conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipement » dans la convention collective nationale des entreprises de commission, de courtage et de commerce intracommunautaire et d'importation-exportation de France Métropolitaine n°3100