

INTITULÉ DE LA CERTIFICATION : « RÉPARATEUR, RÉPARATRICE DE PRODUITS NOMADES » - Niveau 4

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> <i>Dans le cadre du respect du règlement de la certification, tout candidat peut saisir le référent handicap de GSM MASTER afin d'étudier les possibilités d'aménagement des modalités d'évaluation. Le référent handicap dispose de contacts et ressources afin d'analyser les besoins et mettre en œuvre les conditions matérielles nécessaires à la réalisation des évaluations.</i> <i>Sur conseil du référent handicap et dans le respect des spécifications du référentiel de la certification, le format de la modalité pourra être adapté si nécessaire.</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 1 – CONSEILLER A LA VENTE DE PRESTATIONS/SERVICES POUR PRODUITS NOMADES (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)			
A1.1 Accueil client <ul style="list-style-type: none"> - Adaptation d'une posture professionnelle - Prise en compte du handicap lors de l'accueil d'un client - Renseignements client - Découverte des besoins du client - Analyse de la demande client - Présentation des prestations et services - Informations sur la démarche développement durable (réglementation, durabilité des produits, ...) et sur l'indice de réparabilité et sur la démarche de valorisation des produits (démarche RSE) 	C1.1 Accueillir le client, physiquement ou par téléphone, avec amabilité, en véhiculant une image positive et professionnelle, en adaptant son comportement aux règles et codes de communication en vigueur dans les échanges professionnels, <i>le cas échéant</i> en veillant à la prise en compte d'une situation de handicap, afin d'instaurer un cadre de confiance avec le client et susciter son intérêt	ME1.1 1 CONTRÔLE CONTINU et 1 ÉVALUATION FINALE « Conseil à la vente de prestations/services » <ul style="list-style-type: none"> - <u>A l'écrit</u> : Questionnaire de connaissances Le candidat répond à des questions, en argumentant ses réponses, portant sur : <ul style="list-style-type: none"> ● L'accueil client ● La gestion d'une situation litigieuse, le cas échéant ● La prise en charge du client et de l'appareil ● La commercialisation 	CE1.1 <ul style="list-style-type: none"> - L'accueil est professionnel (tenue, posture, vocabulaire adapté au profil du client). - Le candidat adapte son comportement en respectant les codes de la communication professionnelle (vouvoiement, formules de politesse).

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris
 SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875
 Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification

<p>- Gestion de situations litigieuses</p>	<p>C1.2 Découvrir les besoins du client, en écoutant activement sa demande, en le questionnant sur ses attentes et ses besoins, particulièrement lors d'une situation litigieuse, puis en les analysant et en les reformulant, afin d'identifier clairement sa demande</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● La fidélisation <p>PRATIQUE PROFESSIONNELLE</p> <p>- <u>A l'oral :</u></p> <p>Une simulation de relation client est présentée par le jury au candidat qui doit conduire une entrevue avec un client durant lequel il réalise :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Accueil du client ● Analyse du besoin ● Confirmation du besoin ● Reproduction de la panne ● Argumentation de la maintenance à effectuer ● Réalisation d'un premier de test ● Information sur le prix pratiqué ● Rédaction d'une prise en charge (entrée et sortie) ● Mise en place d'une action de fidélisation ● Mise en paiement ● Prise de congé <p>ME1.2 1 CONTRÔLE CONTINU et 1 ÉVALUATION FINALE <i>Etude de cas</i> « Relation client »</p>	<p>CE1.2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat formule des questions pour comprendre le besoin client, et les complète par d'autres si nécessaire afin d'obtenir une vision complète de la demande. - Le candidat reformule les besoins émis par le client pour éviter oublis ou quiproquo. - Le candidat a recours à l'écoute active.
	<p>C1.3 Renseigner le client, en lui présentant les prestations, les services et leurs caractéristiques et techniques utilisées, en recourant aux informations présentes sur les plaquettes de promotion de l'activité, en l'informant sur la démarche de développement durable (réglementation, durabilité des produits, ...) et sur l'indice de réparabilité et sur la démarche de valorisation des produits (démarche RSE) engagée au sein du centre de réparation, en faisant la promotion de la qualité des services (action de réparation, location, ...) proposés par le centre de réparation, afin d'être en mesure de répondre au besoin et aux questions du client</p>		<p>CE1.3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat informe le client sur la démarche de : <ul style="list-style-type: none"> * réparation réalisée au sein du centre de réparation, * de valorisation du produit * développement durable à laquelle répond le centre de réparation. - Une information optimale sur le produit est communiquée au client (indice de réparabilité, DAS) - Le candidat répond aux questions du client portant sur la qualité, la garantie, l'installation d'applications.
<p>A1.2 Prise en charge de la demande de liée à l'appareil (tous produits nomades :</p>	<p>C1.4 Créer le dossier client, en y indiquant les données de contact client et les caractéristiques de sa demande et</p>		<p>CE1.4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat crée un dossier client avec l'ensemble des

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris
SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875
Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification

smartphone, tablette, console portable, montre connectée) <ul style="list-style-type: none"> - Création dossier client - Réaliser un premier niveau de tests sur l'appareil - Reproduire la panne client - Évaluer le niveau de prise en charge - Mettre en place les fonctionnalités d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap - Proposition de prestation/service - Présentation des conditions et tarifs de prise en charge du produit - Prise de rendez-vous client - Réponse aux objections du client 	de l'appareil, en l'enregistrant dans le logiciel de gestion client du centre de réparation, afin d'assurer son suivi	<p style="text-align: center;"><u>- A l'écrit :</u></p> <p>D'après un cas tiré au sort par le jury (ex : renseignement à la vente, mécontentement d'un client, ...), le candidat explicite au sein d'un document la manière dont il personnalise l'accueil du client souhaitant faire réparer son appareil mobile.</p> <p>Le candidat veillera à n'omettre aucun élément dans le traitement de la relation professionnelle avec le client, notamment dans le cas d'un client en situation de handicap.</p>	éléments nécessaires au suivi du client. <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat archive, sur un logiciel de gestion client, le dossier précédemment créé.
	C1.5 Réaliser un premier niveau de tests, au regard de la panne décrite par le client en la reproduisant (uniquement dans le cas où il n'est pas nécessaire de procéder à un remplacement de pièces) et/ou en testant l'état de fonctionnement de l'appareil, afin d'évaluer le niveau de prise en charge de l'appareil		CE1.5 <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat teste le produit et reproduit la panne pour confirmer ses constats avec le client, auprès duquel il s'assure de sa bonne compréhension des incidences observées. - Le candidat emploie un langage professionnel durant ses échanges avec le client.
	C1.6 Paramétrer l'accessibilité en utilisant les fonctionnalités présentes sur l'appareil pour permettre l'utilisation d'un produit nomade (smartphone, tablette, ...) à une personne en situation de handicap		CE1.6 <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat procède au paramétrage de l'accessibilité de l'appareil en fonction de la situation de handicap du client
	C1.7 Préconiser un service ou une prestation au client, en faisant prendre conscience au client l'origine de la panne, du dysfonctionnement, en démontrant l'adaptation de la solution préconisée (soit la vente d'une prestation soit la proposition d'un correctif concernant l'utilisation du produit) aux souhaits et conditions du client, en l'informant du tarif de la prestation envisagée, en vue de satisfaire le client, et susciter l'acte d'achat		CE1.7 <ul style="list-style-type: none"> - Il donne des éléments lui permettant d'argumenter et de répondre aux objections faites par le client. - Le candidat explique au client les éléments qui vont permettre une remise en état de son appareil.

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris
SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875
Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification

	<p>C1.8 Rendre compte au client des interventions à réaliser, en argumentant la décision de prise en charge du produit, en lui présentant les conditions de prise en charge de son produit, et lui proposant un délai d'intervention (fixation d'un rendez-vous), tout en répondant aux objections éventuelles du client, afin d'obtenir la validation client (le bon pour accord)</p>		<p>CE1.8 - Le candidat indique une prestation précise, ainsi que les conditions de prise en charge de son appareil. - Le candidat recueille l'accord du client pour la prestation à réaliser.</p>
<p>A1.3 Commercialisation des prestations et services de réparation de produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Merchandising - Etablissement d'un état d'entrée de l'appareil, d'un devis - Présentation des CGV, de la grille tarifaire en vigueur - Vente principale, vente additionnelle - Emission d'une facture - Encaissement client 	<p>C1.9 Animer le point de vente, en aménageant l'espace de vente/la vitrine, en répartissant les volumes et en adaptant la décoration, en mettant en valeur les produits et prestations à la vente (<i>facing</i>) et en les étiquetant, afin de dynamiser les ventes de la structure et attirer la clientèle</p>		<p>CE1.9 - Le candidat explique l'intérêt du merchandising de l'espace de vente - Les affichages obligatoires (étiquetage des produits, prix des services/produits, code de la consommation, ...) sont présents à l'espace de vente/vitrine</p>
	<p>C1.10 Etablir un bon d'entrée (devis à partir des dysfonctionnements constatés de l'appareil, en indiquant l'état d'entrée de l'appareil, en réalisant une inspection mécanique visuelle du produit du client, en indiquant l'état de son fonctionnement, en recueillant les « données » du produit (code d'accès/mot de passe du produit, données de géolocalisation...), en informant le client des possibles risques encourus et garantie constructeur, puis en présentant au client la grille tarifaire et les CGV en vigueur, afin de faire une proposition commerciale adaptée à la catégorie d'intervention nécessitée par l'appareil du client et obtenir son accord pour la prise en charge</p>		<p>CE1.10 - Le candidat crée un bon d'entrée (devis) pour le produit : l'IMV est réalisée (déceler rayures, chocs, et autres problèmes cosmétiques) et les informations permettant le traitement de l'appareil et du client tout au long de l'intervention sont saisies. - Les précautions suivantes sont prises par le candidat : obtenir le code d'accès/mot de passe du produit, savoir si le produit nomade est</p>

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris
SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875
Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification

	<p>C1.11 Commercialiser l'offre de produits/prestations auprès des clients, en réalisant un acte de vente principal, voire également une vente complémentaire ou une vente additionnelle de produits et/ou prestations, notamment via de nouveaux canaux de commercialisation des produits facilitant l'acte d'achat de la clientèle, en émettant une facture et en procédant aux encaissements à l'aide d'outils bureautiques adaptés à l'activité de la structure et en tenant la caisse, afin d'assurer le bon fonctionnement et la rentabilité du centre de réparation</p>		<p>géolocalisé, si les données doivent être conservées, si le produit nomade est sous garantie constructeur.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat présente les tarifs, CGV au client. <p>C1.11</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat réalise l'encaissement de la prestation tout en proposant une vente additionnelle, puis établit la facture.
<p>A1.4 Fidélisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Restituer le produit au client - Promotion de l'engagement qualité du centre de réparation envers la clientèle - Présentation des avantages client - Economie de la fonctionnalité - Création d'outils de fidélisation - Organisation d'actions promotionnelles 	<p>C1.12 Restituer le produit au client, en lui faisant tester par lui-même son appareil, le composant du produit, en validant avec lui le bon fonctionnement du produit et la qualité des réparations opérées, en faisant contresigner par le client le bon préalablement rédigé (en y notifiant toutes les interventions opérées et non opérées, les pièces remplacées le cas échéant, l'heure de sortie du produit, les résultats obtenus sur le produit), afin de faire débiter la durée de garantie produit ou le cas échéant établir les éventuels éléments restant à améliorer pour assurer l'engagement qualité pris par le centre de réparation</p>		<p>CE1.12</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat restitue le produit au client et lui propose de tester le produit avec lui et, le cas échéant, il procède aux tests. - Il lui explique l'engagement qualité suivi par le centre de réparation : il détaille les interventions opérées pour rendre le produit fonctionnel et conforme aux attentes énoncées par le client, la durée de la garantie et tout autre élément permettant

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris
SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875
Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification

			d'assurer l'engagement qualité.
	<p>C1.13 Proposer au client un produit ou un service additionnel tels qu'une assurance, extension de garantie, location d'une fonction d'un produit, en fonction de la casse ou panne du produit, en évoquant leurs bénéfices, en favorisant notamment l'économie de la fonctionnalité dans le cas où le motif d'achat serait récurrent pour ce client, pour confirmer le rôle de conseil du centre de réparation et prolonger la satisfaction/relation clientèle</p>		<p>CE1.13 - Il propose un service ou produit additionnel au client en expliquant les bienfaits (ex : location d'un service de téléphonie mobile avec assurances tout inclus, garantie complémentaire, ...) - Le candidat expose au client les actions de fidélisation dont il peut bénéficier.</p>
	<p>C1.14 Fidéliser la clientèle, en instaurant une relation client « avant la vente » et « après la vente », en réalisant des enquêtes de satisfaction, en informant le client des actions de fidélisation opérées par le centre de réparation, en créant des outils de fidélisation, en réalisant des actions promotionnelles, événements, campagnes de mailing ciblés par thématique et/ou profil client, afin de pérenniser la clientèle du centre de réparation</p>		<p>CE1.14 - Le candidat repère et inscrit les éléments nécessaires au suivi de fidélisation du client pour préparer par exemple une campagne de mailing ciblé. - Le candidat réalise des actions de fidélisation en proposant des opérations promotionnelles en ciblant les clients.</p>

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris
SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875
Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification

Bloc 2 – PRÉPARER L'ACTIVITÉ DE RÉPARATION DE PRODUITS NOMADES (smartphone, tablette, console portable, montre connectée) EN SÉCURITÉ ET EN CONFORMITÉ

<p>A2.1 Installation du poste de travail</p> <p>Équipements, outils, appareils : smartphone, tablette, console portable, montre connectée</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place des outils pour le diagnostic, le démontage, le remontage - Réaliser la maintenance des outils - Règles de sécurité - Port d'EPI - Installation d'équipements de mise en sécurité de l'environnement de travail - Prise en compte des situations de handicap 	<p>C2.1</p> <p>Aménager son espace de travail conformément aux exigences des constructeurs, en préparant le sous-main antistatique, les outils pour le démontage, le remontage, outils diagnostic, en s'assurant de l'opérabilité et de la disponibilité de l'ordinateur permettant la réalisation des remises à niveau logiciel, le cas échéant en réalisant la maintenance de ses outils (mise à jour, nettoyage d'outils...), en portant une vigilance accrue quant au positionnement des pièces, matériels, outils à proximité de zones à risques lors du stockage des liquides, du déplacement d'outils spécifiques, afin d'adapter en sécurité, en conformité et en prenant en compte, le cas échéant, les situations de handicap, l'environnement de réparation</p>	<p>ME2.1</p> <p>1 ÉVALUATION FINALE</p> <p><i>Etude de cas</i></p> <p>« Préparation de l'activité de réparation »</p> <p>- <u>A l'écrit :</u></p> <p>D'après un cas tiré au sort par le jury, le candidat explique dans un document comment il :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● met en place son poste de travail ● sélectionne des pièces et consommables ● optimise son temps de travail 	<p>CE2.1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat achemine le produit du client vers l'espace de travail adapté. - Le candidat sélectionne les éléments nécessaires à l'installation de son poste de travail pour qu'il soit sécuritaire et conforme. - Le candidat prépare un espace afin de pouvoir installer son poste de travail. - Le candidat installe son poste de travail conformément aux exigences des constructeurs. - Le candidat opère une maintenance sur ses outils.
	<p>C2.2</p> <p>Se mettre en sécurité, en s'équipant des EPI adéquats (lunettes, gants, ...), en installant dans son environnement de travail les équipements nécessaires (hotte d'aspiration de fumée, sac anti-feu, ...), pour se prémunir de toute catégorie d'incident</p>	<p>pour procéder à l'ensemble des opérations inhérentes à son poste.</p> <p>Pour ce faire, le candidat veille à donner toutes les précisions nécessaires à la bonne compréhension de la méthode qu'il suit.</p> <p>Enfin, tout au long du document, le candidat démontre sa vigilance quant à la mise en conformité et en sécurité du produit, imposée</p>	<p>CE.2.2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat localise et identifie les éléments de sécurité à proximité de son poste de travail pour parer aux risques liés à la réparation. - Le candidat reconnaît et utilise les EPI nécessaires en fonction du risque et de la dangerosité de la réparation.

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris
 SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875
 Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification

		par les constructeurs et son centre de réparation.	
<p>A2.2 Gestion des stocks</p> <p><i>(en fonction des appareils : smartphone, tablette, console portable, montre connectée)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation de l'espace de stockage dans le respect des normes de sécurité, d'hygiène - Vérification des stocks - Commande de matériels et vérification des bons de livraison - Vérification de la disponibilité des matériels avant fixation du délai de retour du produit au client 	<p>C2.3</p> <p>Organiser les stocks, après avoir réceptionné les commandes et vérifier leur conformité d'après le bon de livraison, par catégorie de produits et de matériels, pour faciliter leur accès lors de la réalisation de l'activité</p>		<p>CE2.3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat se repère sans difficulté dans l'espace de stockage (armoire ou zone de stockage, étagères, bacs) et parmi le rayonnage pour récupérer pièces / consommables nécessaires à son activité. - Le candidat s'assure de la bonne réception de la pièce commandée en vérifiant sa bonne conformité.
	<p>C2.4</p> <p>Alerter son supérieur hiérarchique, et le cas échéant le client (en cas d'impact sur le délais de faisabilité), quant à des besoins en approvisionnement, en réalisant un inventaire des produits/matériels en stock, en estimant les stocks de produits/matériels nécessaires à la réalisation de l'activité, en préparant les commandes de matériels, afin d'anticiper les risques de rupture de stocks et de garantir la disponibilité des produits et consommables pour l'activité</p>		<p>CE2.4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat, s'il s'aperçoit de la rupture d'un élément nécessaire à l'activité du centre, au traitement de la prestation, commande les éléments et informe le cas échéant, le client du délai de faisabilité de la prestation. - Le candidat anticipe une rupture en proposant à son supérieur hiérarchique une commande en fonction de ses besoins à venir.
	<p>C2.5</p> <p>Vérifier la disponibilité en stock des matériels nécessaires à la réalisation de la prestation, notamment à l'aide d'un progiciel de gestion intégrée de suivi des stocks, afin de</p>		<p>CE2.5</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat vérifie la disponibilité de la pièce nécessaire au traitement de la

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris
SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875
Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification

	confirmer au client la faisabilité de la prestation/le délai de réparation de l'appareil		réparation (notamment via un logiciel interne). - Le candidat choisit la pièce / consommable nécessaire à la réparation dans le stock en n'oubliant pas d'éléments nécessaires à la poursuite de l'intervention. - Le candidat confirme le délai d'intervention au client
A2.3 Organisation de l'activité de réparation <ul style="list-style-type: none"> - Estimation des temps nécessaires à la réalisation des différentes actions de réparation, selon le produit nomade (smartphone, tablette, console portable, montre connectée) - Planification et priorisation des réparations, selon la catégorie de produit nomade (smartphone, tablette, console portable, montre connectée) - Optimisation du temps de travail 	C2.6 Estimer le temps nécessaire au bon déroulement des actions de réparation du produit, en répertoriant les durées de remise à niveau du logiciel, de réparation des matériels, les temps de séchage d'adhésif ou de colle, le temps de chauffe pour ramollir un adhésif, de nettoyage du châssis, le temps de prise sous presse, afin de déterminer des routines servant à l'organisation de l'activité du réparateur de produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)		CE2.6 <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat organise son temps de travail en priorisant ses actions. - Le candidat prévoit un délai raisonnable pour chaque opération qu'il doit mener
	C2.7 Planifier la prestation de réparations, dans le respect des engagements commerciaux et en fonction du cahier de réservation des prestations clients et des disponibilités des espaces de travail, en priorisant les actions à mener de manière simultanée et selon le temps nécessaire à leur bon déroulement, en notifiant les prestations à réaliser sur le planning d'activité du centre, le tout le cas échéant à l'aide d'outils/logiciels de gestion d'activité, pour optimiser les délais à annoncer au client, le temps		CE2.7 <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat annonce au client un délai raisonnable en fonction de la prestation demandée. - Le candidat prend en compte le temps mis à contribution pour une prestation pour optimiser le délai et rentabiliser la prestation.

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris
SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875
Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification

	de travail du réparateur, fluidifier la réalisation de l'activité et rentabiliser la prestation		
<p>A2.4 Politique Qualité, Sécurité-Santé, Environnement (QS-SE) de l'activité de réparation de produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser et exploiter la Veille légale et réglementaire - Vigilance santé au travail - CNIL/RGPD - RSE / Développement Durable (Loi AGEC, indice de réparabilité) - Système de tri des déchets/ Mise en place de bacs de tri - Collecte et valorisation de produits nomades 	<p>C2.8</p> <p>Exercer une veille sectorielle, technique, réglementaire, légal, en collectant des données sur les tendances, nouveautés, évolutions à la fois en termes de produits, techniques, équipements, matériels, outils, précautions d'usage concernant la préservation de la santé et de la sécurité lors des réparations, en s'informant sur les différents labels (qualité) en vigueur, mais aussi au niveau de la protection des données clients (CNIL, RGPD), puis en les analysant au regard de l'activité, des prestations et de la cible visée, afin d'inscrire l'entreprise dans son environnement économique/professionnel en adaptant continuellement son activité aux évolutions du secteur et en appliquant les obligations légales (affichage)</p>	<p>ME2.2</p> <p>1 CONTRÔLE CONTINU et 1 ÉVALUATION FINALE</p> <p><i>Questionnaire de connaissances</i></p> <p>« Veille sur la Politique Qualité, Sécurité-Santé, Environnement (QS-SE) de l'activité de réparation de produits nomades »</p> <p><u>- A l'écrit :</u></p> <p>Le candidat répond à des questions portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Les techniques de recherches d'informations pour réaliser la veille ● Les sources fiables et pertinentes à exploiter ● Les points d'attention sur les éléments dangereux de l'activité de réparation ● Les aspects légaux relevant de la gestion des données personnelles ● L'impact environnemental de l'activité de réparation et du tri des pièces récupérées (réemploi, reconditionnement) 	<p>CE2.8</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat identifie et mobilise les ressources nécessaires pour se tenir informé sur la réglementation et la législation de son secteur d'activité. - Le candidat repère les sources clés pour maintenir sa veille légale et réglementaire à jour. - Le candidat met en place, au sein du centre de réparation, l'affichage légal obligatoire qu'il a obtenu en réalisant sa veille. - Le candidat explique l'organisation de sa veille pendant son temps de travail, afin que l'un ne nuise pas à l'autre.

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris
SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875
Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification

	<p>C2.9 Transmettre des comportements écoresponsables aux clients, en partageant avec eux sur les indices de réparabilité propres à leur appareil, en les sensibilisant au développement durable (ex : loi AGEC, ...), à l'économie circulaire, en leur expliquant la manière de modifier leurs habitudes favorisant les économies d'énergie (ex : cycle de charge de batterie, suppression des données, ...), pour limiter l'impact environnemental et optimiser le réemploi notamment par la collecte des produits nomades</p>	<p>ME2.3 1 CONTRÔLE CONTINU et 1 ÉVALUATION FINALE <i>Questionnaire de connaissances « Economie circulaire »</i></p> <p><u>- A l'écrit :</u></p> <p>Le candidat répond à des questions, en argumentant ses réponses, portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La loi AGEC ● L'importance de mettre en place l'EC ● Les répercussions sur le métier (indice de réparabilité, fond de réparation) ● L'importance du réemploi 	<p>CE2.9</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat communique sur les nouveautés législatives et réglementaires en lien avec le développement durable et l'économie circulaire en articulant sa profession dans cette dimension écologique au client. - Le candidat explique les normes de sécurité en vigueur dans son secteur d'activité, les missions de la CNIL ainsi que le RGPD et les replace dans l'univers des produits nomades au client.
	<p>C2.10 Préparer la collecte du produit à valoriser, en prenant contact avec les entreprises partenaires, en définissant les conditions de son ramassage, en respectant les conditions de colisage favorables à son ramassage, pour permettre son enlèvement de la zone de stockage en sécurité en classifiant les pièces en fonction des catégories (à réemployer, à reconditionner, à recycler)</p>	<p>ME2.4 1 ÉVALUATION FINALE <i>Étude de cas</i> « Mise en place d'un système de tri des pièces collectées dysfonctionnelles »</p> <p><u>- A l'écrit :</u></p> <p>D'après un cas tiré au sort par le jury, le candidat simule la mise en place d'un système de tri et de collecte et explicite quels</p>	<p>CE2.10</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat définit les termes : Réemploi (on peut réutiliser la pièce) ; recyclage (le produit ne fonctionne pas du tout, valorisation du produit à envisager) ; reconditionnement (problème du produit connu, à remettre en état) - Le candidat a connaissance des entreprises qui s'occupent du réemploi, du reconditionnement et/ou du recyclage. - Le candidat définit les modalités de colisage en fonction des pièces et de leur état.

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris
SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875
Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification

	<p>C2.11 Valoriser des produits collectés dysfonctionnels, en instaurant un système de tri des pièces collectées, en adaptant les modalités de stockage (bacs anti-feux, dispositifs ESD) des pièces cassées mais fonctionnelles (batterie, écran), afin de ne pas détériorer davantage les pièces permettant de s'assurer de leur valeur de revente et garantir à terme leur réemploi ou leur reconditionnement</p>	sont les points positifs liés à cette démarche.	<p>CE2.11</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat met en place et applique un système de tri qui respecte la législation et les normes en vigueur. - Le candidat s'assure que le système de tri en place ne détériore pas les pièces et permet de conserver leur état initial.
--	--	---	--

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris
SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875
Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification

Bloc 3 – DIAGNOSTIQUER ET RÉPARER EN SÉCURITÉ ET EN CONFORMITÉ LE PRODUIT NOMADE (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)

<p>A3.1 Diagnostic de l'appareil (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse des symptômes - Pré-diagnostic - Test croisé, Test complet du produit - Localisation et confirmation du dysfonctionnement - Recherche de solution 	<p>C3.1 Après avoir récupéré le produit du client, Réaliser un pré-diagnostic, en formulant un ensemble d'hypothèses sans nécessairement agir directement sur le produit, en procédant si nécessaire au démontage partiel du produit, le tout en veillant à ne pas le détériorer davantage (en l'utilisant démonté par exemple), en vue d'orienter ses recherches pour établir un diagnostic</p>	<p>ME3.1 1 CONTRÔLE CONTINU et 1 ÉVALUATION FINALE <i>Questionnaire de connaissances « Diagnostic »</i></p> <p>- <u>A l'écrit :</u></p> <p>Le candidat répond à des questions, en argumentant ses réponses, portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les éléments qui composent un diagnostic ainsi que sur le déroulé chronologique. • les différents diagnostics et pannes courantes. • les éléments nécessaires au traitement d'un diagnostic. • les outils et méthodes utilisés. 	<p>CE3.1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat utilise les outils nécessaires au diagnostic du produit nomade en fonction du dysfonctionnement énoncé. - Le candidat réalise un ensemble d'hypothèses pour orienter ses recherches lors du démontage.
	<p>C3.2 Réaliser un test complet du produit, en démontant le produit conformément aux exigences du constructeur, en repérant les composants oxydés, en réalisant un test croisé (pouvant coïncider avec le test intermédiaire), afin d'identifier la panne, son origine et ses conséquences et dommages sur l'appareil</p>		<p>ME3.2 PRATIQUE PROFESSIONNELLE <i>Mise en situation professionnelle « Diagnostic et Réparation »</i></p> <p>- <u>A l'oral :</u></p> <p>Le candidat procède devant le jury :</p>
	<p>C3.3 Poser un diagnostic confirmant la localisation du dysfonctionnement, en analysant les symptômes à l'aide des outils adéquats, afin de définir l'intervention à réaliser</p>	<p>CE3.3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat confirme la localisation du dysfonctionnement. 	

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris
SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875
Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification

	<p>C3.4 Rechercher la solution à une problématique technique par tout moyen (sur un forum, site constructeur ou toute autre ressource), à partir du diagnostic si la problématique est visible (notamment dans le cas d'un écran cassé), et croise les informations obtenues, afin de procéder au remplacement de la pièce défectueuse ou cassée qui empêche le fonctionnement en conformité du produit nomade (smartphone, tablette, montre connecté, console portable)</p>	<p>1) au diagnostic complet du produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - il expose ses observations - il explique l'origine du problème - il préconise une action curative et le cas échéant préventive <p>2) à la réparation de la panne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en fonction du diagnostic posé - en suivant les étapes nécessaires (C3.5 à C3.12) en agissant sur la partie physique ou logicielle de l'appareil 	<p>CE3.4</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'il ne trouve pas seul la réponse, le candidat recherche une solution à une problématique technique sur le site du constructeur ou sur toute autre ressource disponible. - Le candidat utilise des ressources externes fiables en croisant les informations obtenues.
<p>A3.2 Réparation matérielle du produit ou réparation logicielle (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sélection d'outils - Démontage en conformité avec les attentes du constructeur et en sécurité pour le client, l'appareil et le réparateur en respectant l'ordre prévu par la maintenance - Désoxydation d'un produit ayant été en contact avec un liquide 	<p>C3.5 Mettre en place les bonnes conditions à la réparation, en sélectionnant les outils, composants et consommables nécessaires afin de démonter le produit sans l'altérer</p>	<p>3) à la vérification de la bonne réparation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - il effectue les tests de sortie incluant un focus sur la pièce réparée (C3.14) - le cas échéant, il explique au client les réparations qui n'auraient pu être réalisées - il expose et justifie le choix de valorisation de la pièce sur laquelle il est intervenu -réemploi, reconditionnement ou recyclage- (C3.13) 	<p>CE3.5</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat sélectionne les bons outils pour mettre en place les conditions de réparation du produit nomade (smartphone, tablette, console portable, montre connectée) du client.
	<p>C3.6 Démonter le produit, en récupérant les pièces, les consommables et outils (écran, colle, vis de sécurité) en stock, en démontant le produit au regard de la documentation mise à disposition par le constructeur, sans altérer d'autres éléments de l'appareil</p>		<p>CE3.6</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat démonte le produit en respectant la procédure du constructeur et sans détériorer d'autres éléments. - Le candidat ne plie pas la batterie, et est extrêmement vigilant à ne pas faire levier sur la batterie lors de l'utilisation de l'outil.
	<p>C3.7 Appliquer la méthode de désoxydation appropriée sur les composants affectés à traiter, en utilisant les outils</p>		<p>CE3.7</p> <ul style="list-style-type: none"> - La méthode, les outils et les produits utilisés sont cohérents

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris
SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875
Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification

	et produits adaptés et en respectant les temps impartis, pour corriger le fonctionnement de l'appareil		au regard de l'appareil afin de ne pas l'altérer davantage. - Les temps et le traitement réalisés en fonction du type d'oxydation sont respectés.
A3.3 Sélection et remplacement du sous-ensemble - Choix des éléments nécessaires au traitement en fonction du produit à réparer selon les catégories suivantes : <ul style="list-style-type: none"> o Smartphone o Tablette o Console portable o Montre connecté - Remplacement du sous-ensemble défectueux	C3.8 Sélectionner le sous-ensemble à remplacer, en fonction de la panne diagnostiquée, pour assurer la maintenance requise		CE3.8 - Le sous-ensemble sélectionné correspond à celui présentant un dysfonctionnement révélé lors du diagnostic.
	C3.9 Remplacer le sous-ensemble défectueux, en se conformant aux procédures du constructeur, en utilisant les méthodes, outils et pièces, pour remplacer les éléments endommagés		CE3.9 - Le candidat remplace la pièce nécessaire au traitement de la prestation. - Le candidat utilise la procédure du constructeur pour procéder au remplacement de la pièce défectueuse.
A3.4 Intervention logicielle - Remise à niveau logicielle - Réinstallation du système de l'appareil	C3.10 Réinstaller le système d'exploitation de l'appareil à l'aide d'un logiciel adéquat soit fourni par le constructeur, soit présentant des caractéristiques identiques en s'assurant du déblocage du produit afin de permettre une remise à niveau logiciel		CE3.10 - Le candidat réinstalle le système d'exploitation depuis l'appareil ou à l'aide d'un logiciel adéquat pour permettre le fonctionnement optimal de ce dernier.
	C3.11 Mettre à jour l'appareil, en utilisant la fonctionnalité interne ou un outil annexe, pour permettre un fonctionnement optimisé et sécurisé pour le client		CE3.11 - Le candidat met à jour depuis l'appareil ou utilise le logiciel adéquat pour mettre à jour le système d'exploitation en sécurité.

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris
SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875
Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification

A3.5 Remontage et test de sortie <ul style="list-style-type: none"> - Remontage dans le respect des procédures constructeur - Utilisation de pièces neuves ou réemployées ou reconditionnées - Collecte des pièces défectueuses - Tri des déchets 	C3.12 Remonter le produit, en respectant la procédure du constructeur en utilisant, le cas échéant, des pièces reconditionnées ou réemployées, en choisissant la pertinence entre une pièce neuve nécessitant l'utilisation de plastique et l'extraction de matériaux non renouvelables, et une pièce neuve, le cas échéant, permettant l'étanchéité de l'appareil ainsi que son intégrité, afin de clôturer la prestation à délivrer en conformité		CE3.12 <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat remonte le produit en respectant la procédure du constructeur et en remettant le produit dans un état de conformité identique à celui requis. - Le candidat s'assure que le produit est remonté conformément aux attentes du constructeur, en utilisant des pièces neuves, reconditionnées ou réemployées quand cela est justifié
	C3.13 Collecter la pièce défectueuse (produit cassé ou non fonctionnel), en la triant dans le bac inhérent à la catégorie de déchets à laquelle elle appartient et en fonction de son état, afin de gérer les déchets du centre occasionnés par les réparations opérées en vue d'une valorisation de ce déchet		CE3.13 <ul style="list-style-type: none"> - Une fois le produit réparé, le candidat collecte la pièce défectueuse et la trie dans un bac (notamment « ignifugé ») en fonction de son état et de son type (« écran fonctionnel avec vitre cassé » ; « écran fonctionnel mais dont la fonction tactile n'est plus opérante » ; « écran dit valorisable »). - Le candidat dépose la pièce ainsi traitée dans le bac de tri adéquat.

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris
SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875
Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification

	<p>C3.14</p> <p>Réaliser le test de sortie, en ayant déterminé si les éléments manquants à la conformité du produit ont été ajoutés ou corrigés, afin d'effectuer la remise du produit en conformité au client</p>		<p>CE3.14</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat réalise une séquence de tests complète pour s'assurer qu'il n'a causé aucun dommage et que le produit est dans un état de fonctionnement optimal. - Le candidat relève le dysfonctionnement initial et réalise différents tests de fonctionnalité en fonction de la panne initiale pour s'assurer de la bonne réparation. - L'appareil est fonctionnel.
--	---	--	--

La certification totale est obtenue par le candidat après passage :

- d'épreuves, à l'écrit, en contrôle continu (questionnaire de connaissances, étude de cas) validant en partie les BLOC 1, BLOC 2, BLOC 3
- d'épreuves, à l'écrit, en évaluation finale (questionnaire de connaissances, étude de cas) validant en partie les BLOC 1, BLOC 2, BLOC 3
- d'une épreuve, à l'oral, en pratique professionnelle (mise en situation professionnelle) validant en partie les BLOC 1 et BLOC 3

Les notes obtenues en contrôle continu comptent pour 25% de la note finale obtenue pour valider la certification (coef. 5)

Les notes obtenues à l'évaluation finale comptent pour 25% de la note finale obtenue pour valider la certification (coef. 5)

Les notes obtenues à la mise en situation professionnelle comptent pour 50 % de la note finale obtenue pour valider la certification (coef. 10)

GSM MASTER – ORGANISME DE FORMATION

Web : www.gsmmaster.fr • Email : relation-candidat@gsmmaster.fr • Tél : +33 (0)1 40 05 03 43 • Adresse : 2 Rue Perdonnet, 75010, Paris

SIRET : 44978889200015 | N° ORGANISME DE FORMATION : 11755077875

Organisme certifié Qualiopi sous le numéro RNQ043 par Global Certification