

RNCP : 34138

Technicien(ne) de Service Après-Vente spécialisation Gros Electroménager, Froid et TV

Métier

L'emploi de technicien(ne) est centré sur le service aux clients pour leur permettre l'usage en toute autonomie et sans dysfonctionnement d'équipements électroménagers et audiovisuels. Le (la) technicien(ne) est un professionnel qui réalise son activité à partir de la demande d'un client ou d'une préconisation de réparation, dans un cadre technique, relationnel et commercial. Ses missions : conseiller un client à l'utilisation de ses équipements ; maintenir le fonctionnement des équipements.

Le (la) technicien(ne) intervient en autonomie sur tous les appareils électroménagers et sur les installations audiovisuelles, du diagnostic à la facturation. Il (elle) travaille sur une grande variété d'appareils de différentes marques et doit s'adapter très rapidement à toutes les technologies utilisées.

Objectifs de la formation

- Effectuer la mise en service, l'installation et le dépannage d'appareils électroménagers tels que lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, fours, réfrigérateurs ou congélateurs et appareils multimédia.
- Réaliser votre tournée en toute autonomie, vous pourrez disposer d'une voiture de service et d'un téléphone d'entreprise.
- Gérer le stock de pièces détachées présent dans votre véhicule.
- Effectuer vos recherches de pannes de façon classique en utilisant les schémas électriques des constructeurs ou avec un ordinateur portable pour les appareils récents. Les activités vont du changement d'une pièce détachée à la recharge d'un circuit frigorifique.
- Etablir les factures et procédez aux encaissements, le tout en contact direct avec la clientèle.

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

CCP 002615 - Assurer le service après-vente des appareils électroménagers à domicile :

- Diagnostiquer un défaut d'installation ou d'utilisation d'un appareil électroménager ;
- Diagnostiquer le dysfonctionnement d'un appareil électroménager ;
- Remettre en état les appareils électroménagers.

CCP 002616 - Assurer le service après-vente des installations audiovisuelles à domicile :

- Diagnostiquer un défaut d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle;
- Dépanner les téléviseurs à écrans plats.

Déroulé de la formation

Intitulés	Durées indicatives	
	Semaines	Heures
Période d'intégration	1	35
Module 1 : Communiquer et organiser ses actions au sein d'un SAV	1	35
Module 2 : Identifier les risques liés à la manipulation et au raccordement des appareils électroménagers	2	70
Module 3 : Présenter le fonctionnement des appareils électroménagers	4	140
Module 4 : Remettre en état les appareils électroménagers	4	140
Module 5 : Diagnostiquer un dysfonctionnement sur les appareils électroménagers	4	140
Période en entreprise	3	105
Module 6 : Diagnostiquer, optimiser les installations audiovisuels	2	70
Module 7 : Dépanner les appareils audiovisuels	3	105
Période en entreprise	3	105
Module de synthèse	1	35
Session d'examen	1	35

Certification/Diplôme

- Titre Professionnel de **Technicien(ne) d'Après-Vente en Electroménager et Audiovisuel à Domicile** de Niveau 4 du Ministère Chargé de l'Emploi (date d'effet le 30/06/2019) composé des 2 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP). Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).

Modalités de certification

- Voir la fiche métier sur : www.afpar.com

Modalités pédagogiques

Le temps de formation se compose de :

- 70 à 80% de pratique professionnelle (mise en situation sur un plateau technique, études de cas, travaux pratiques,...)
- 20 à 30% de théorie/technologie professionnelle
- Période(s) d'application en entreprise.

Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis passés en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction.

Le public éligible

- Demandeur(se) d'emploi à partir de 18 ans
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point Contact.

L'entrée en formation sera possible sous réserve :

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

Les prérequis

- Niveau de mathématiques de fin de seconde ou de fin de BEP ou équivalent.
- Une première approche de l'électricité et une expérience du contact clientèle favorise l'adaptation à cette profession.
- Permis B indispensable pour l'exercice de l'emploi.

Les aptitudes requises

- Curiosité et aisance technique,
- Bon niveau de raisonnement,
- Sens commercial (présentation, écoute et échange avec les clients),
- Dextérité manuelle
- Capacité à la manutention de charges, et adaptation au contrainte postural.
- Mobilité

Modalités d'accès

1. Inscription :
 - a. Sur le site Internet de l'AFPAR : www.afpar.com
 - b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
 - c. Auprès de Pôle Emploi ou de la Mission Locale.
2. Participation à la réunion d'information collective,
3. Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,
4. Entretien avec un(e) psychologue du travail,
5. Décision par une commission de recrutement.

Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action.
- Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

Durée de la formation

Durée totale de la formation	1 015 heures (29 semaines)
Durée en centre de formation	805 heures (23 semaines)
Durée en entreprise	210 heures (6 semaines)

Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

Débouchés

- Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
Les grandes surfaces alimentaires et spécialisées, les sociétés de service, les stations techniques de service après-vente agréées par les marques, les petites et moyennes entreprises (Indépendant ou groupement d'artisans).

- Les types d'emplois accessibles sont les suivants (ROME I1402) :
 - Technicien(ne) de maintenance en appareils électroménagers
 - Dépanneur(se) en matériels domestiques électroniques
 - Technicien(ne) en électroménager
 - Technicien(ne) produits «Blanc»
 - Dépanneur(se) produits «Brun»
 - Technicien(ne) dépanneur(se) gros électroménagers
 - Technicien(ne) dépanneur(se) petits électroménagers

C'est également une formation passerelle vers les métiers techniques, les métiers du froid et les métiers de dépannage, de la vente en multiservices et électroménagers.

Suite de parcours

- Evolutions possibles : Agent(e) de maîtrise, Chef(fe) de groupe, Chef(fe) d'atelier, Création de sa propre entreprise, Inspecteur(trice) technique chez un constructeur, Responsable service après-vente.

Equivalences/liens/correspondances avec les certifications d'autres ministères

- Aucune

Passerelles vers des certifications du Ministère du travail

- Aucune

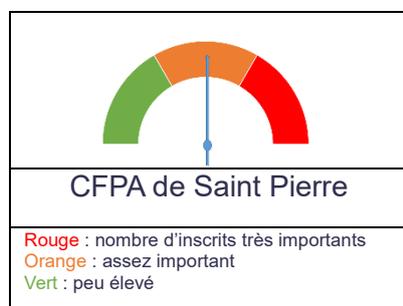
Financement

- Cette formation est financée avec l'aide du FSE (REACT-UE) et de Région Réunion dans le cadre de la réponse de l'Union Européenne à la pandémie COVID-19.
- La formation est totalement prise en charge pour les demandeurs d'emploi.

Dates prévisionnelles de la formation et lieu

Lieu	Dates de début	Dates de fin	Modalités
CFPA de Saint Pierre	10/05/2023	29/02/2024	En présentiel
	16/04/2024	07/02/2025	En présentiel

Nombre de demandeurs d'emploi en attente de recrutement pour cette formation



Indicateurs

Nombre de stagiaires formés	
2020	Effectif : 14
2021	Effectif : 28
2022	Effectif : 14

Taux de réussite à la session d'examen		
2020	Validation totale : 92%	Validation partielle : 8%
2021	Validation totale : 80%	Validation partielle : 20%
2022	Validation totale : 50%	Validation partielle : 50%

Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois après la sortie de formation		
2020	10%	Taux de réponse : 67%
2021	45%	Taux de réponse : 68%
2022	57%	Taux de réponse : 70%

Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois de Technicien(ne) Service Après-Vente Spécialisation Gros Electroménager Froid et TV

2022	43%	Taux de réponse : 70%
------	-----	-----------------------

Taux de satisfaction des stagiaires

2022	100%
------	------



Cofinancé par
l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion.
L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

