

Le référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

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>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
TSEC- C1 Assurer la relation clientèle dans le cadre d'une intervention de service après-vente sur un produit électroménager afin de satisfaire les attentes du client			
<p>Gestion de la relation client dans le cadre d'une intervention de service après-vente</p> <p>Application des techniques de communication</p> <p>Proposition de solutions en adéquation avec le besoin du client</p> <p>Proposition de produits, accessoires ou services complémentaires</p> <p>Fidélisation du client</p>	<p>C1.1 Prendre en charge un client dans le cadre d'une intervention de service après-vente, afin de l'orienter vers la solution adaptée et en tenant compte des spécificités de l'intervention en présentiel ou à distance.</p>	<p><u>Evaluation par le centre de formation :</u></p> <p><i>Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario : d'intervention de service après-vente sur un produit électroménager.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le rendez-vous d'intervention est confirmé avant le déplacement au domicile du consommateur ; ▪ La présentation face au client est conforme aux règles de l'entreprise ; ▪ Le langage est adapté à l'interlocuteur ; ▪ Les questions posées sont conformes à la méthode d'investigation ; ▪ L'identification des conditions d'utilisation du produit est réalisée ;

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les renseignements recueillis sont exploités ; ▪ Le champ de l'intervention est déterminé ; ▪ Les règles de communication sont appliquées ; ▪ Les conditions de prises en charge, garanties et services sont expliquées ; ▪ Les conditions d'intervention sont expliquées.
<p>Estimation de la valeur d'usage d'un produit électroménager.</p> <p>Réalisation d'un devis estimatif du coût d'une réparation d'un produit électroménager.</p> <p>Etablissement d'une facture de réparation d'un produit électroménager.</p> <p>Présentation et argumentation au client d'un devis ou d'une facture de</p>	<p>C1.2 Réaliser un devis et une facture dans le cadre d'un service après-vente, en appliquant les mentions légales afin de présenter le coût de l'intervention au client</p>	<p><u>Evaluation par le centre de formation :</u></p> <p>Grille d'évaluation critériée décrivant une étude de cas : Réaliser un devis et une facture dans le cadre d'une intervention de service après-vente sur un produit électroménager.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La valeur vénale de l'appareil est estimée afin de déterminer l'opportunité économique de l'intervention ; • La valeur d'usage du produit est déterminée ; • L'évaluation avec exactitudes des coûts de réparation est démontrée ; • La TVA est calculée et ressortie ; • Les calculs sont corrects et les chiffres sont présentés clairement ;

réparation d'un produit électroménager.			<ul style="list-style-type: none"> • Les barèmes de l'entreprise sont appliqués ; • Le coût de la réparation est argumenté ; • Le devis et la facture sont complets et exacts portants toutes les mentions légales et conforment aux exigences de l'entreprise ; • Les éléments chiffrés du devis et de la facture sont explicites ; • Le devis et la facture sont validés par le client.
TSEC - C2 Installer, configurer et mettre en service un produit électroménager			
<p>Installation d'un produit électroménager dans le respect des règles définies par le constructeur.</p> <p>Mise en service et configuration d'un produit électroménager.</p>	C2.1 Mettre en service un produit électroménager, en procédant à son installation et à sa configuration pour en garantir le fonctionnement optimal	<p><u>Evaluation par le centre de formation :</u></p> <p>Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario de mise en service d'un produit électroménager.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La sécurisation du périmètre d'intervention est réalisée ; ▪ La configuration de l'installation souhaitée par le client est identifiée ; ▪ La documentation

Connexion d'un produit électroménager à un réseau domestique wifi.

Contrôle de l'installation et test de fonctionnement d'un produit électroménager

du constructeur est utilisée ;

- L'outillage choisi est adapté au produit à mettre en service ;
- Le cadre réglementaire de l'installation est vérifié ;
- L'installation du produit électroménager est réussie en conformité avec les normes en vigueur ;
- La mise en fonctionnement est observée ;
- Le test de fonctionnement des différentes fonctions est effectué ;
- Le nettoyage de la zone d'intervention est effectué ;
- L'évacuation des déchets est réalisée.

<p>Démonstration des fonctionnalités d'un produit électroménager au client.</p> <p>Présentation des accessoires et des documents à disposition du client.</p> <p>Accompagnement du client à l'utilisation d'un produit électroménager.</p> <p>Sensibilisation du client au meilleur usage de son produit et à son entretien.</p> <p>Présentation des services spécifiques de l'entreprise.</p>	<p>C2.2 Conseiller le client, en présentiel ou à distance, en l'accompagnant dans l'utilisation d'un produit électroménager afin d'en assurer le meilleur usage.</p>	<p><u>Evaluation par le centre de formation :</u></p> <p>Mise en situation professionnelle reconstituée et grille d'évaluation critériée décrivant le scénario de conseiller un client à l'utilisation d'un produit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La documentation du constructeur est utilisée ; ▪ Les connaissances du client sur le produit sont évaluées ; ▪ Les principes de fonctionnement et d'utilisation du produit sont expliqués ; ▪ La mise en fonction de l'appareil par le client est vérifiée ; ▪ La compréhension du client par le faire faire est observée ; ▪ Les recommandations à l'usage optimal du produit et les conseils de l'utilisation des produits d'entretien adaptés sont donnés ; ▪ Les supports et outils à disposition du client sont valorisés ▪ Les directives relatives à la réparabilité des produits et au recyclage sont exposées ;
--	---	---	---

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les services spécifiques de l'entreprise sont présentés ainsi que les conditions de prises en charge de la politique SAV ; ▪ La satisfaction du client est évaluée.
TSEC- C3 Assurer la maintenance et/ou le reconditionnement d'un produit électroménager			
<p>Exploitation des informations disponibles afin d'identifier les causes probables du dysfonctionnement.</p> <p>Consultation de l'historique client.</p> <p>Identification précise du produit et consultation des informations techniques du constructeur.</p> <p>Etablissement du pré-diagnostic</p>	<p>C3.1 Etablir un pré-diagnostic d'un produit électroménager en utilisant les méthodes d'investigation adaptées afin de déterminer l'origine du dysfonctionnement</p>	<p><u>Evaluation par le centre de formation :</u></p> <p>Une étude de cas décrivant de demande d'intervention sur un produit électroménager.</p> <p>Grille d'évaluation critérié</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'identification précise du produit est réalisée ; ▪ L'historique client est inspecté ; ▪ Les conditions d'installation et d'utilisation sont identifiées ; ▪ La documentation technique et les informations techniques du constructeur sont consultées ; ▪ L'investigation sur les circonstances de la panne est effectuée selon un protocole adapté ; ▪ Les hypothèses de l'origine du

<p>Détermination du type d'intervention et des pièces détachées et outillage à prévoir.</p>			<p>dysfonctionnement sont réalistes ;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le type d'intervention est défini ; ▪ Le choix des pièces détachées à prévoir est adapté ; ▪ L'outillage à prévoir est conforme ; ▪ Une maintenance préventive éventuelle est identifiée.
<p>Vérification des conditions de l'installation du produit selon les normes en vigueur</p> <p>Test de fonctionnement et vérification du symptôme du dysfonctionnement.</p> <p>Etablissement du diagnostic à partir de la documentation du constructeur et des outils d'aide à la maintenance.</p> <p>Réparation des produits électroménager de lavage, de cuisson et</p>	<p>C3.2 Diagnostiquer et effectuer la réparation d'un produit électroménager afin d'en rétablir le fonctionnement optimal en respectant les normes définies par le constructeur.</p>	<p><u>Evaluation par le centre de formation :</u></p> <p>Mise en situation professionnelle, étude de cas et grille d'évaluation critériée décrivant un scénario de réparation de produits électroménagers : lavage, cuisson et froid.</p> <p>*La réparation de chaque famille de produits doit être observée pour la validation de la compétence.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles de sécurité sont respectées ; ▪ La vérification des installations (évacuation, électriques, raccordement eau) selon les normes constructeurs est effectuée ; ▪ Le symptôme du dysfonctionnement du produit est confirmé par des essais ; ▪ Un diagnostic est établi à partir de la documentation du constructeur et en utilisant des outils d'aide à la maintenance ;

<p>de froid (R600a) par le remplacement des pièces défectueuses</p> <p>Respect des normes constructeurs lors de l'intervention.</p> <p>Test de fonctionnement après intervention.</p> <p>Remise en place du produit et évacuation des déchets.</p> <p>Etablissement du compte rendu de l'intervention</p>			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le choix des outils de réparation du produit est adapté ; ▪ Le produit est réparé par le remplacement des pièces défectueuses ; ▪ Le test de fonctionnement après l'intervention est réalisé ; ▪ Les déchets sont évacués selon la procédure DEEE ; ▪ Le compte rendu oral et/ou écrit est réalisé ; ▪ La maintenance éventuelle préventive est réalisée selon les préconisations du constructeur.
<p>Etablissement d'un constat de l'état du produit, éléments visuels et éléments fonctionnels, valeur d'usage et test de fonctionnement du produit.</p> <p>Remplacement des pièces nécessaires au reconditionnement du produit selon un processus défini.</p>	<p>C3.3 Reconditionner un produit Electroménager destiné au marché du réemploi en respectant les normes définies par le constructeur et la réglementation en vigueur.</p>	<p><u>Evaluation par le centre de formation :</u></p> <p>Etude de cas et grille d'évaluation critériée réaliser à partir d'un échantillon de produits</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chaque produit est identifié à partir de son n° de série ; ▪ La vétusté et la valeur d'usage du produit sont clairement définies ; ▪ Le constat de l'état du produit est établi, éléments visuels et éléments fonctionnels ;

Mise à jour logiciel selon la typologie du produit.

Test de l'ensemble des fonctionnalités du produit.

Nettoyage du produit, emballage et ajout de la documentation nécessaire selon un processus défini.

- Un test de fonctionnement est réalisé ;
- Les pièces nécessaires au reconditionnement du produit sont remplacées selon un processus défini ;
- Les mises à jour logiciel sont réalisées ;
- Le produit est nettoyé selon la réglementation en vigueur ;
- L'ensemble des fonctionnalités du produit sont testées ;
- Le produit est emballé selon le processus défini ;
- Les données administratives du suivi du produit sont enregistrées.