

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28086**

Intitulé

Réparateur(trice) de produits nomades

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
GSM Master	Gérante

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

255 Electricite, électronique

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le réparateur, la réparatrice de produits nomades peut agir à son compte ou comme salarié/e.

Il/elle effectue la maintenance de matériel, du service après-vente des produits nomades et tablettes.

Il/elle peut être en poste au service après-vente d'une grande surface généraliste ou spécialisée, dans une entreprise des groupements indépendants, dans une station technique agréée, dans un service après-vente de constructeurs, ou chez un fabricant de téléphonie Mobile.

Ainsi suivant la structure, l'organisation de l'emploi du réparateur, de la réparatrice sera différemment réparti entre l'atelier et le service client.

Son expertise technique définira la part de ses activités techniques et commerciales. Elle définira aussi son niveau d'intervention et expliquera ses responsabilités et son autonomie.

Ainsi le réparateur, la réparatrice prend en charge la demande client, diagnostic le produit et en assure la réparation ; en réinstallant le système, en remplaçant un sous ensemble, en effectuant une soudure ou en desoxydant l'appareil. Il, elle rédige également le compte rendu de l'intervention et participe à l'amélioration du service en contribuant à la capitalisation de l'information et à l'amélioration des procédures déjà établies.

Enfin, le réparateur, la réparatrice, peut également être amené/e à communiquer à l'interne (collaborateurs, hiérarchie...) ou à l'externe (commandes de pièces détachées, collaborateurs extérieurs)

Les compétences attestées sont déclinées en 4 blocs de compétences :

Bloc 1: Prendre en charge la demande client

Bloc 2 : Diagnostiquer l'appareil

Bloc 3 : Réparer l'appareil

Bloc 4 : Communiquer et transmettre

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

Grande surface généraliste ou spécialisée,

Entreprise des groupements indépendants (Point service mobile, Save, Phone 2000...),

Station technique agréée (Usine ou centre de proximité agréé),

Constructeurs, fabricants de produits nomades et plus particulièrement sur la téléphonie Mobile.

Agréés pour : Samsung, Nokia, Sony, Lg, Wiko, Huawei, Mtt, Backberry, Yezz, Polaroid, Kazam

Les entreprises/employeurs peuvent donc être des TPE, PME comme de grandes entreprises dont les effectifs varient de 0 à plus de 300

Réparateur/trice de produits nomades, agent/e Sav, technicien/ne sav, réparateur/trice de mobiles,

Codes des fiches ROME les plus proches :

11402 : Réparation de biens électrodomestiques

Réglementation d'activités :

Bien que la profession ne soit pas réglementée, il peut être nécessaire dans certains cas les habilitations BR et B1V

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Accès par la formation professionnelle continue :

En centre de formation :

o Evaluation des compétences en mise en situation professionnelle en centre.

o Epreuves écrites sur les connaissances.

o Contrôle continu des connaissances

En entreprise :

o Evaluation des compétences en mise en situation professionnelle en entreprise.

o Carnet de suivi stagiaire et rapport de stage

o Contrôle continu des connaissances

o Soutenance devant le jury

Accès par la VAE :

Après traitement de la candidature et des preuves dans le livret 2

o Soutenance devant le jury

Chaque bloc de compétence établi ci-dessous peut être acquis indépendamment. L'ensemble des compétences acquises dans ces blocs, constitue la totalité de la certification après validation du jury de certification.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 28086 - Prendre en charge la demande client</p>	<p>Compétences évaluées : Dialoguer en français Dialoguer en anglais Adapter son comportement en respectant les règles et codes de communication en vigueur dans les échanges professionnels Reproduire la panne client Réaliser un premier niveau de tests Questionner recueillir et analyser les informations complémentaires Etablir un état d'entrée de l'appareil Utiliser la grille tarifaire en vigueur Argumenter la décision de prise en charge Analyser et sélectionner les éléments nécessaires à la rédaction Analyser les disponibilités humaines Analyser les disponibilités matérielles Planifier les réparations dans le respect des engagements commerciaux Se repérer dans un espace de stockage dans le respect des normes de sécurité, d'hygiène Utiliser le logiciel de saisie interne de l'entreprise (Type SIU) Reformuler la demande client en utilisant les éléments recueillis Informer le client des conditions (appliquées par l'entreprise) de prise en charge de son produit Rédiger un écrit professionnel en respectant les caractéristiques et les règles d'usage de la langue française Proposer un correctif concernant l'utilisation du produit Promouvoir l'action de réparation Facturer et encaisser un client Questionner le client à propos de la satisfaction Pratiquer une action commerciale</p> <p>Modalités d'évaluation Evaluation des compétences en mise en situation professionnelle en centre et/ou en entreprise Epreuves écrites sur les connaissances Contrôle continu des connaissances Une attestation de compétences est délivrée à l'issue de la validation du 1er bloc de compétences</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 28086 - Diagnostiquer l'appareil</p>	<p>Compétences évaluées : Réaliser un test complet du produit Réaliser un test croisé Confirmer la localisation du dysfonctionnement</p> <p>Modalités d'évaluation Evaluation des compétences en mise en situation professionnelle en centre et/ou en entreprise Epreuves écrites sur les connaissances Contrôle continu des connaissances Une attestation de compétences est délivrée à l'issue de la validation du 2nd bloc de compétences</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 28086 - Communiquer et transmettre	<p>Compétences évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none"> Utiliser le logiciel de saisie interne de l'entreprise (Type SIU) Rédiger un écrit professionnel en respectant les caractéristiques et les règles d'usage de la langue française Assurer le suivi des interventions en archivant l'historique Participer à la capitalisation de l'information en formalisant les pratiques et les recherches Synthétiser une expérience préalablement vécue Déterminer les besoins matériels de son poste Analyser la rentabilité de la pièce commandée S'assurer de la bonne réception des éléments commandés Rechercher la solution à une problématique technique sur un forum, site constructeur ou toute autre ressource Pratiquer une veille technologique Contrôler le flux des encaissements Remplir un reporting d'activités Assure le suivi des interventions en archivant leur historique Utiliser et analyser un tableur de suivi d'activités <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluation des compétences en mise en situation professionnelle en centre et/ou en entreprise Epreuves écrites sur les connaissances Contrôle continu des connaissances Une attestation de compétences est délivrée à l'issue de la validation du 4ème bloc de compétences
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 28086 - Réparer l'appareil	<p>Compétences évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none"> Choisir les éléments nécessaires au traitement Réaliser un test complet du produit Réinstaller le système de l'appareil Démonter l'appareil conformément aux exigences du constructeur Remplacer le sous ensemble défectueux Réaliser un test intermédiaire du produit Respecter les procédures constructeurs Repérer les composants oxydés Appliquer la méthode de désoxydation appropriée Remonter l'appareil Déterminer les éléments manquants à la conformité du produit Trier les déchets <p>Modalités d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluation des compétences en mise en situation professionnelle en centre et/ou en entreprise Epreuves écrites sur les connaissances Contrôle continu des connaissances Une attestation de compétences est délivrée à l'issue de la validation du 3ème bloc de compétences

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		5 personnes constituent le jury de certification : La présidence est confiée à un/e professionnel/le métier, désigné/e par la direction de l'organisme certificateur. 80% sont externes à l'organisme certificateur 50% employeurs/euses 50% salariés/es
En contrat de professionnalisation	X		5 personnes constituent le jury de certification : La présidence est confiée à un/e professionnel/le métier, désigné/e par la direction de l'organisme certificateur. 80% sont externes à l'organisme certificateur 50% employeurs/euses 50% salariés/es
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2017	X		5 personnes constituent le jury de certification : La présidence est confiée à un/e professionnel/le métier, désigné/e par la direction de l'organisme certificateur. 80% sont externes à l'organisme certificateur 50% employeurs/euses 50% salariés/es

	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 07 avril 2017 publié au Journal Officiel du 21 avril 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé " Réparateur(trice) de produits nomades" avec effet au 01 décembre 2012, jusqu'au 21 avril 2022.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

GSM Master

Lieu(x) de certification :

GSM Master : Île-de-France - Paris (75) [2 Rue Perdonnet 75010 Paris]

GSM Master - Phone 2000

2 Rue Perdonnet

75010 Paris

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

GSM Master-Phone 2000 - 2 Rue Perdonnet - 75010 Paris

Historique de la certification :