

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 26755**

### Intitulé

Conseiller services en électrodomestique et multimédia

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Association pour la promotion d'un centre de technologies - Actif CNT, Réseau Ducretet	Délégué général, Directeur d'ACTIF

### Niveau et/ou domaine d'activité

**IV (Nomenclature de 1969)**

**4 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

255w Vente de matériels électriques et électroniques

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le(la) Conseiller(ère) Services en Electrodomestique et Multimédia assiste un client dans une démarche globale de service que ce soit en face à face (à domicile ou au point SAV) ou à distance (au téléphone).

Il identifie et traite la demande du client :

- en l'accueillant,
- en assurant la relation clientèle dans le cadre d'un conseil ou d'une vente (vente de consommable, d'appareil complémentaire...)
- en orientant le client vers le service susceptible de répondre à son besoin (SAV, personnes ressources...)
- en assurant le diagnostic et l'intervention de niveau 1 du produit, système ou service, dans le cas d'un dysfonctionnement
- en formant le client à l'utilisation d'un produit, système et/ou service
- en participant au suivi administratif des dossiers et demandes client, ainsi qu'au bon fonctionnement du point SAV ou du plateau téléphonique.

Il exerce son activité dans les points de vente, les services après vente ou sur les plateaux téléphoniques des entreprises spécialisées dans la distribution d'appareil électrodomestique, et multimédia.

Les capacités attestées sont :

- Prendre en charge un client et qualifier sa demande en présentiel (accueil SAV ou domicile et/ou à distance (téléphone) dans le respect des règles de l'entreprise
  - Accueillir le client
  - Identifier, valider la demande du client
  - Proposer une solution adaptée à la demande du client
- Traiter la demande du client en présentiel (accueil SAV ou domicile) et/ou à distance (téléphone)
  - Effectuer le diagnostic d'un produit, système ou service
  - Conseiller le client
  - Former le client à l'utilisation d'un produit, système ou service
  - Effectuer une intervention de niveau 1
  - Réaliser une vente complémentaire
- Participer à la gestion du SAV
  - Identifier les acteurs et l'organisation de la profession
  - Assurer le suivi administratif du dossier client
  - Assurer la logistique du SAV

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

- TPE / PME de moins de 10 salariés spécialisées en maintenance de matériel électronique grand public et multimédia (artisans, artisans commerçants),
- grandes surfaces ou grands magasins spécialisés en maintenance de matériel électronique grand public et multimédia de plus de 50 salariés,
- grandes surfaces alimentaires proposant des services en maintenance de matériel électronique grand public et multimédia
- services techniques d'industriels (assistance technique consommateurs,...).

Assistant(e) technique micro-informatique

Hôte/hôtesse de SAV

Téléconseiller(ère)

Conseiller(ère) clientèle

Assistant(e) de SAV

Chargé(e) de clientèle assistant(e) téléphonique

Hot-liner en centre d'appel client

### Codes des fiches ROME les plus proches :

D1408 : Téléconseil et télévente

M1601 : Accueil et renseignements

**Réglementation d'activités :**

Habilitation électrique Br

**Modalités d'accès à cette certification**

**Descriptif des composantes de la certification :**

La certification se compose des trois blocs de compétences décrits ci-dessous. La validation totale du titre s'obtient ainsi :

. Par la formation continue : validation des 3 blocs de compétences + les résultats des épreuves écrites (= ou < 10) + soutenance devant un jury d'un dossier professionnel. En cas de validation partielle, les blocs validés restent acquis pendant 5 années.

. Par la formation initiale (apprentissage) : validation des 3 blocs de compétences + les résultats des épreuves écrites (= ou < 10) + soutenance devant un jury d'un dossier professionnel. En cas de validation partielle, les blocs validés restent acquis pendant 5 années.

. Par la validation des acquis de l'expérience (VAE) : validation des 3 blocs. En cas de validation partielle, les blocs validés restent acquis pendant 5 années.

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 26755 - Prendre en charge un client et qualifier sa demande en présentiel (accueil SAV ou domicile) et/ou à distance (téléphone) dans le respect des règles de l'entreprise	<p><b>Compétences professionnelles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir un client,</li> <li>- Identifier et valider la demande du client,</li> <li>- Proposer une solution répondant à la demande du client.</li> </ul> <p><b>Evaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et/ou en centre de formation.</li> </ul> <p>Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 26755 - Traiter la demande du client en présentiel (accueil SAV ou domicile) et/ou à distance (téléphone)	<p><b>Compétences professionnelles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectuer le diagnostic de niveau1, d'un produit ou système,</li> <li>- Conseiller le client</li> <li>- Former le client à l'utilisation d'un produit, système ou service,</li> <li>- Effectuer une intervention de niveau 1 sur un produit ou système,</li> <li>- Réaliser une vente complémentaire.</li> </ul> <p><b>Evaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et/ou en centre de formation.</li> <li>- Epreuves écrites sur les connaissances, le diagnostic et l'intervention de niveau 1 des solutions électrodomestiques et multimédia</li> </ul> <p>Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.</p>
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 26755 - Participer à la gestion du SAV	<p><b>Compétences professionnelles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les acteurs et l'organisation de la profession,</li> <li>- Assurer le suivi administratif du dossier client,</li> <li>- Assurer la logistique du SAV</li> </ul> <p><b>Evaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation de compétences en situation de travail en entreprise et/ou en centre de formation.</li> <li>- Etude de cas sur l'identification des acteurs et l'organisation de la profession, étude de cas sur le suivi administratif du dossier client,</li> </ul> <p>Un certificat sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du bloc de compétences.</p>

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	<p>Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury</p> <p>Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes.</p> <p>Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50 % de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs.</p>

En contrat d'apprentissage	X	Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes. Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50 % de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs.
Après un parcours de formation continue	X	Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes. Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50 % de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs.
En contrat de professionnalisation	X	Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes. Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50 % de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs.
Par candidature individuelle	X	Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury Nombre de personnes composant le jury : 6 personnes. Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% de professionnels dont 50 % de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs.
Par expérience dispositif VAE prévu en 2007	X	Qualité du président du jury et mode de désignation : un professionnel désigné par le jury Nombre de personnes composant le jury : 4 personnes. Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 50% de professionnels dont 50 % de représentants des salariés et 50% de représentants employeurs.

	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 13 novembre 2009 publié au Journal Officiel du 21 novembre 2009 portant enregistrement au Répertoire National des Certifications Professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau IV, code NSF 255, sous l'intitulé « Conseiller(ère) Services en Electrodomestique et Multimédia » avec effet au 21 novembre 2009, jusqu'au 21 novembre 2012.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

Arrêté du 11 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 18 décembre 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles sous l'intitulé "Conseiller services en électrodomestique et multimédia". Enregistrement pour quatre ans, avec effet au 7 septembre 2018, jusqu'au 18 décembre 2022.

Arrêté du 30 août 2016 publié au Journal Officiel du 07 septembre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Conseiller(ère) services en électrodomestique et multimédia" avec effet au 27 août 2015, jusqu'au 07 septembre 2018.

Arrêté du 16 avril 2014 publié au journal Officiel du 3 juillet 2014 portant enregistrement au Répertoire National des Certifications Professionnelles. Modification du nom de l'organisme certificateur.

Arrêté du 12 août 2013 publié au Journal Officiel du 27 août 2013 portant enregistrement au Répertoire National des Certifications Professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au Niveau IV, sous l'intitulé « Conseiller(ère) Services en Electrodomestique et Multimédia » avec effet au 21 novembre 2012, jusqu'au 27 août 2015.

#### **Pour plus d'informations**

##### **Statistiques :**

Environ 40 certifiés / an

##### **Autres sources d'information :**

<http://www.ducretet.net>

<http://www.actifcnt.com>

Site Internet de l'autorité délivrant la certification

Site Internet de l'autorité délivrant la certification

##### **Lieu(x) de certification :**

- Réseau DUCRETET - 84, rue Villeneuve - 92587 Clichy cedex

- ACTIF CNT - 36, rue de l'abreuvoir - BP 90036 - 59301 Valenciennes cedex

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

- CFA DUCRETET Ile de France - 84 rue Villeneuve - 92587 Clichy cedex

- CFA DUCRETET Rhône-Alpes - 2 rue de la démocratie - 69200 Venissieux

- ACTIF CNT - 36 rue de l'abreuvoir - BP 90036 - 59301 Valenciennes cedex

- CFA L.LEGROS de la Chambre de Métiers de l'Ile de La Réunion - 97490 Sainte Clotilde

##### **Historique de la certification :**

**Certification précédente :** Conseiller(e) services en électrodomestique et multimédia