



**800H
SUR 12 mois**

1 semaine sur 3

PRÉREQUIS

La formation s'adresse aux personnes de niveaux 3 ou 4 disposant d'une expérience professionnelle en rapport avec la formation visée.

Avoir le goût pour la maintenance et le service client.

ADMISSION

Entretien et tests

FINANCEMENT

FINANCEMENTS OPCOMMERCE

CERTIFICATION

Titre de Niveau 4 (BAC), enregistré et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles.

Code RNCP : 34138 enregistré le 01/08/2019

Code Diplôme Apprentissage : 46T25001

CONTACTS

Christine GUENIOT 0690 48 26 50 / 0590 38 71 36
christine.gueniot@fore.fr

Delphine PIERQUIN 0690 05 76 46 / 0590 38 22 78
delphine.pierquin@fore.fr

METHODES PEDAGOGIQUES :

Méthodes Active et Participative : Apports opérationnels par des spécialistes du secteur SAV et Marques.
Mises en situation en magasin • Distanciel et regroupement en présentiel.

MOYENS PEDAGOGIQUES :

Salle informatique connectée Internet (fibre optique) • Documentations sur plateforme TEAMS • Salles de formation dédiées • Plateau technique.

SUIVI ET EVALUATIONS : Contrôles continus. Des études de cas pratiques sont réalisées. Le contenu est élaboré à partir du référentiel du diplôme consultable sur le RNCP et aux attentes.

Une progression pédagogique est remise par chaque formateur par année ainsi qu'un classeur pédagogique virtuel qui permet de suivre le déroulement de la formation en conformité avec les attendus.



www.fore.fr

LE TECHNICIEN D'APRES-VENTE EN ELECTROMENAGER ET AUDIOVISUEL DOIT ÊTRE CAPABLE DE :

- Conseiller un client à l'utilisation de ses équipements
- Maintenir le fonctionnement des équipements
- Travailler sur une grande variété d'appareils de différentes marques
- Assurer le service après-vente des appareils électroménager, le service après-vente des installations audiovisuelles
- Maintenir le fonctionnement des équipements
- Exercer une veille permanente sur les évolutions techniques, technologiques et les différentes gammes des appareils



TP TECHNICIEN D'APRES-VENTE EN ELECTROMENAGER ET AUDIOVISUEL À DOMICILE

PROGRAMME

1 ASSURER LE SERVICE APRES-VENTE DES APPAREILS ELECTROMENAGERS

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

2 ASSURER LE SERVICE APRES-VENTE DES INSTALLATIONS AUDIOVISUELLES A DOMICILE

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

3 COMPETENCES TRANSVERSES

- Découvrir les besoins du client
- Tendrer à une expérience client positive
- Communiquer avec aisance et savoir argumenter face à un client mécontent
- Etablir une relation de confiance et garantir la satisfaction client
- Gérer la relation fournisseurs
- Garantir des services techniques afin d'éviter les renvois fournisseurs
- Prendre conscience de l'importance de son métier pour la sauvegarde de la planète



PERSPECTIVES D'EMPLOI PROPOSEES PAR LE GROUPE CAFOM

- Technicien de maintenance en appareils électroménagers,
- Dépanneur en matériels domestiques électroniques,
- Technicien en électroménager
- Technicien produits «blanc»
- Dépanneur de produits «Brun»
- Technicien dépanneur gros électroménagers
- Technicien dépanneur petits électroménagers

L'emploi de technicien est centré sur le service aux clients pour leur permettre l'usage en toute autonomie et sans dysfonctionnement d'équipements électroménagers et audiovisuels.