Ref. formation 202502297306

Titre Professionnel - Technicien d'Après-Vente en Electroménager et Audiovisuel

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

CIPECMA COLLECTIVITES
VITAL Emmanuel
05.46.56.23.11
evital@cipecma.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Dossier
Tests
Entretien
Inscription directe ou par un conseiller en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3 européen)

Conditions d'accès :

Un conseiller en reconversion prendra contact avec vous pour vous demander des précisions sur votre projet de formation.

Prérequis pédagogiques :

Niveau informatique de base Base en anglais technique Bonne compréhension des règles de sécurité

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Le technicien après-vente en électroménager et audiovisuel reçoit la demande d'un client lié à un dysfonctionnement d'un appareil électroménager, tel que les réfrigérateurs, les appareils de lavage ou de cuisson ou un appareil audiovisuel principalement le téléviseur. Cette demande est faite soit par téléphone, soit dans un magasin d'une grande enseigne de distribution avec un service après-vente ou d'un artisan indépendant. Dans ce contexte il veille à recevoir le client avec attention et à adopter une présentation, un comportement et un langage adapté vis-à-vis de tout type de clientèle. Il fournit au client des indications ou des conseils lui permettant de solutionner par lui-même le dysfonctionnement ou il organise un rendez-vous pour une maintenance à domicile. Activités visées : A partir d'une fiche d'intervention, il se déplace le plus souvent au domicile du client et diagnostique l'origine de l'absence ou du mauvais fonctionnement de l'équipement. Pour cela il reformule les réponses du client suite à son questionnement complémentaire. Il teste, contrôle, reprogramme, voire démonte l'appareil pour identifier l'élément défectueux à réparer ou remplacer. Ensuite après accord du client sur le devis que le technicien a établi, il répare l'appareil soit par nettoyage, réglage ou remplacement d'un élément. Il intervient seul, dès la réception de la demande client ainsi que dans la phase de diagnostic et de maintenance. Il reçoit un planning d'intervention de son responsable, et il lui rend compte de son activité ou l'informe lorsqu'il rencontre une difficulté. Le technicien est en relation régulière avec le client, par téléphone ou en personne. Au sein de son entreprise, il est sous l'autorité de son supérieur hiérarchique et en contact avec divers acteurs tels que les autres techniciens, les vendeurs, le service client et les services administratifs. Il adapte sa communication en fonction de son interlocuteur. Le technicien travaille en semaine et peut travailler le samedi avec des horaires en journée y compris en intégrant les contraintes du client. Il gère à la fois la relation avec le client, la résolution du problème technique lié à l'appareil en intégrant la contrainte de rentabilité de l'intervention. Cela peut le conduire à

…

Contenu et modalités d'organisation

Assurer le service après-vente des appareils électroménagers connectés ou non - Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil - Diagnostiquer un dysfonctionnement d'un appareil électroménager connecté ou non - Remettre en état un appareil électroménager connecté ou non Assurer le service après-vente des appareils audiovisuels - Répondre à une demande client lié à un dysfonctionnement d'un appareil - Diagnostiquer un dysfonctionnement d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle - Diagnostiquer et remettre en état un téléviseur à écran plat

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Modularisé**

Validation(s) Visée(s)

Titre professionnel technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel - ***Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)***

MON COMPTE FORMATION Éligible au CPF

Et après ?

Suite de parcours

Bac professionnel systèmes numériques option audiovisuels, réseau et équipement domestiques (ARED) Bac pro MELEC – métiers de l'électricité et de ses environnements connectés BP électricien

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00569054	du 19/05/2025 au 05/12/2025	Périgny (17)	CIPECMA COLLECTIVITES		MON COMPTE FORMATION	FPC
00591021	du 12/11/2025 au 22/05/2026	Périgny (17)	CIPECMA COLLECTIVITES		MON COMPTE FORMATION	FPC