

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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 1 - Réaliser une opération de dépannage, de réparation et de mise en service			
Activité 1.1 : Préparation des interventions de réparation	C1.1 Organiser son activité en prenant connaissance des interventions programmées afin d'optimiser les opérations de maintenance à réaliser et de respecter les délais impartis.	<p><b>Épreuve n°1 : Mise en situation professionnelle</b></p> <p>À partir d'une situation professionnelle réelle (en entreprise) ou reconstituée (en OF) définie par le responsable SAV, le candidat devra réaliser un diagnostic d'un appareil électroménager et en assurer sa réparation ainsi que sa mise en service. Un temps de questions/réponses est prévu avec le jury de professionnels afin de questionner le candidat sur les choix opérés et d'évaluer l'ensemble des compétences du référentiel, en posant des questions sur des sujets qui n'auraient pas été abordés par le candidat.</p> <p>Le candidat devra tirer au sort une épreuve issue des quatre familles de produits : Lave-linge – lave-vaisselle – produits cuisson - produits froids</p>	<p><b>L'organisation des activités est optimisée</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La prise de connaissance des interventions à réaliser est correctement effectuée</li><li>- L'ensemble des informations nécessaires aux interventions programmées est récolté.</li><li>- Les critères de chacune des interventions sont bien appréhendés et les durées correctement évaluées.</li><li>- Les missions sont ordonnancées et planifiées selon les critères définis (ordre de priorité, durée d'intervention, matériel requis, exigences horaires du client, optimisation des trajets dans le respect du planning communiqué par la hiérarchie afin de limiter l'impact environnemental des déplacements...).</li></ul>
	C1.2 Préparer ses interventions en collaboration avec les différents services de l'entreprise (centre d'appel, service logistique...) afin de disposer du matériel (pièces détachées pré-diagnostiquées), des outils et des informations (fiches produits, documents techniques) nécessaires.	<p><u>Il sera évalué sur les éléments suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Qualité de l'organisation et de la préparation de ses interventions</li><li>- Qualité de la vérification de son matériel</li></ul>	<p><b>Les interventions sont correctement préparées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les différents services pour préparer l'intervention sont identifiés et sollicités.</li><li>- Le candidat s'approvisionne de manière adaptée aux procédures l'entreprise : en matériel, tenue et</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efficience du diagnostic sur un appareil électroménager</li> <li>- Qualité de l'analyse de panne</li> <li>- Qualité de la réparation d'un appareil électroménager</li> <li>- Efficience de la mise en service</li> </ul> <p><u>Durée totale de l'épreuve</u> : 60 minutes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation de l'épreuve : 15 minutes</li> <li>- Mise en situation (Diagnostic / réparation / mise en service) : 30 minutes</li> <li>- Questions/Réponses avec le jury : 15 minutes</li> </ul>	<p>outillage et en pièces nécessaires aux interventions (choix avec priorité donnée aux pièces reconditionnées lorsque cela est possible en fonction du pré-diagnostic, de l'accord du client et de la hiérarchie, quantité et qualité des pièces et du matériel)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le poste de travail est agencé et rangé de manière à permettre une réalisation efficace de la réparation.</li> </ul>
	<b>C1.3</b> Vérifier le bon fonctionnement des outils et du matériel nécessaire à la réparation en suivant le process de test recommandé par le fabricant afin de garantir la possibilité d'intervention en toute sécurité.	<p><b>Épreuve n°2 : Mise en situation professionnelle</b></p> <p>À partir d'une situation professionnelle réelle (en entreprise) ou reconstituée (en OF) définie par le responsable SAV, le candidat devra réaliser un diagnostic d'un appareil multimédia et en assurer sa réparation ainsi que sa mise en service. Un temps de questions/réponses est prévu avec le jury de professionnels afin de questionner le candidat sur les choix opérés et d'évaluer l'ensemble des compétences du référentiel, en posant des questions sur des sujets qui n'auraient pas été abordés par le candidat.</p>	<p><b>Les outils et le matériel sont fonctionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les équipements nécessaires aux interventions sont adaptés à la nature de l'intervention, vérifiés, testés et réglés selon les procédures préconisées par le fabricant.</li> <li>- L'utilisation de l'outillage est maîtrisée.</li> <li>- L'entretien et le nettoyage des outillages, du matériel et des équipements sont effectués correctement avec les produits adéquates.</li> <li>- Les outillages, le matériel et les équipements défectueux sont isolés.</li> <li>- Tout dysfonctionnement est consigné et signalé à la hiérarchie.</li> </ul>
<b>Activité 1.2 : Réalisation du diagnostic</b>	<b>C1.4</b> Démonter l'appareil électroménager ou multimédia en interprétant les schémas spécifiques et en suivant les procédures adéquates du fabricant afin d'effectuer un contrôle visuel du produit.		<p><b>L'appareil est démonté correctement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les schémas spécifiques sont bien appréhendés et exploités.</li> <li>- Les procédures fabricant ou internes afférentes à l'opération de démontage sont respectées.</li> </ul>

		<p>Le candidat devra tirer au sort une épreuve issue des trois familles de produits : téléviseur – audio - vidéo</p> <p>Il sera évalué sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de l'organisation et de la préparation de ses interventions</li> <li>- Qualité de la vérification de son matériel</li> <li>- Efficience du diagnostic sur un appareil multimédia</li> <li>- Qualité de l'analyse de panne</li> <li>- Qualité de la réparation d'un appareil multimédia</li> <li>- Efficience de la mise en service</li> </ul> <p><u>Durée totale de l'épreuve</u> : 60 minutes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation de l'épreuve : 15 minutes</li> <li>- Mise en situation (Diagnostic / réparation / mise en service) : 30 minutes</li> <li>- Questions/Réponses avec le jury : 15 minutes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les éventuelles non-conformités observables visuellement sont identifiées et signalées.</li> </ul>
	<p><b>C1.5</b> Identifier les pannes et/ou les dysfonctionnements des produits ou systèmes à l'aide des appareils de mesure, de contrôle et de programmation (à disposition), pour déterminer les interventions de réparation à réaliser et proposer le cas échéant un devis correctif.</p>		<p><b>Les pannes sont identifiées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les schémas techniques sont bien appréhendés et exploités.</li> <li>- Les appareils de mesure appropriés pour réaliser les diagnostics sont identifiés et maîtrisés.</li> <li>- Les tests de mesure réalisés respectent les procédures recommandées par le fabricant, selon le type de produit et de dysfonctionnement constatés.</li> <li>- Les conclusions faites sont cohérentes au regard des mesures effectuées, les causes de dysfonctionnement sont identifiées.</li> <li>- Un devis correctif intégrant les ajustements relatifs à l'intervention est proposé au client pour validation.</li> </ul>
	<p><b>C1.6</b> Rechercher le cas échéant de nouvelles informations liées aux produits sur les portails techniques des constructeurs et/ou auprès des collègues techniciens et/ou via la documentation fournie par le service technique afin de solutionner les pannes.</p>		<p><b>Des ressources complémentaires pour traiter des pannes non résolues sont exploitées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différentes sources d'information pour solutionner une panne non résolue sont correctement identifiées.</li> <li>- L'usage des outils numériques pertinents est maîtrisé.</li> <li>- Les ressources et données obtenues sont correctement exploitées.</li> </ul>

<b>Activité 1.3 : Réparation de produits électroménagers, multimédia ou systèmes connectés</b>	<b>C1.7</b> Effectuer une réparation de niveau 2 (remplacement au composant) sur des appareils électroménagers en respectant les procédures, en utilisant les pièces disponibles (neuves ou reconditionnées) et l'équipement de soutien adéquat afin de les rendre fonctionnels.		<b>L'appareil électroménager défectueux est réparé</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures afférentes au type de réparation visée sont respectées : bonne utilisation du matériel, des pièces et documentation technique</li> <li>- La logique d'intervention est respectée : les étapes sont priorisées</li> <li>- Le cas échéant, des pièces reconditionnées sont utilisées.</li> <li>- L'appareil électroménager réparé est fonctionnel : il ne présente aucun dysfonctionnement</li> </ul>
	<b>C1.8</b> Effectuer une réparation de niveau 1 (remplacement de pièces ou de sous-ensemble) sur des appareils multimédia en respectant les procédures afférentes, en utilisant les pièces d'occasion disponibles et l'équipement de soutien adéquat afin de les rendre fonctionnels.		<b>L'appareil multimédia défectueux est réparé</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures afférentes au type de réparation visée sont respectées : bonne utilisation du matériel, des pièces et les documentations techniques</li> <li>- La logique d'intervention est respectée : les étapes sont priorisées</li> <li>- Le cas échéant, des pièces reconditionnées sont utilisées.</li> <li>- L'appareil multimédia réparé est fonctionnel : il ne présente aucun dysfonctionnement.</li> </ul>
	<b>C1.9</b> Réaliser la programmation et la mise à jour logiciels en utilisant les moyens et les technologies préconisés par le fabricant afin de mettre à jour l'appareil et/ou système connecté.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les moyens, fréquences et méthodes de mise à jour de l'appareil et/ou du système connecté sont correctement appréhendés.</li> <li>- L'appareil et/ou le système connecté est correctement mis à jour selon les procédures préconisées par le fabricant et est fonctionnel.</li> </ul>

			- Toute anomalie est identifiée et signalée.
	<b>C1.10</b> Appliquer les règles et les consignes de l'entreprise dans la mise en œuvre de son activité afin d'intervenir en toute sécurité en atelier et/ou chez le client.		<b>Les règles de sécurité et consignes de l'entreprise sont appliquées</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat applique correctement les règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise (s'assurer du débranchement des appareils, couper l'alimentation, vérifier l'absence de tension...).</li> <li>- Les EPI utilisés avant chaque intervention sont contrôlés.</li> <li>- Les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement sont respectées en atelier et chez le client (récupération des pièces retirées pour reconditionnement ou recyclage ultérieur le cas échéant, nettoyage du chantier après l'intervention...).</li> </ul>
<b>Activité 1.4 : Mise en service de produits électroménagers, multimédia ou systèmes connectés</b>	<b>C1.11</b> Identifier la conformité d'une installation avant branchement pour s'assurer de la sécurité pour soi-même et celle du client.	<b>Épreuve n°3 : Dossier professionnel + soutenance orale</b> À partir de ses expériences en entreprise, le candidat décrira dans son dossier professionnel : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le fonctionnement de l'entreprise sur l'activité de reconditionnement (existante ou à développer)</li> <li>- Les tâches qu'il aura réalisées dans le cadre de la réutilisation/réemployabilité des appareils</li> </ul> <p>Le candidat soutiendra son dossier professionnel devant le jury lors d'une soutenance orale. Un temps de questions/réponses sera prévu à la suite de cette soutenance.</p>	<b>Le cadre d'intervention est sécurisé</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les mesures de prévention des risques électriques sont correctement mises en œuvre.</li> <li>- L'installation avec branchement est correctement analysée en respectant les procédures : câble défectueux, état de la prise...</li> <li>- Toute anomalie éventuelle est constatée et signalée</li> <li>- Dans la mesure du possible, des mesures correctives sont apportées afin d'assurer la conformité de l'installation de l'appareil.</li> <li>- La conformité de l'installation avant branchement de l'appareil est assurée.</li> </ul>

	<p><b>C1.12</b> Mettre en service un appareil électroménager, multimédia ou un système connecté à l'aide de différents tests de contrôle pour vérifier son fonctionnement.</p>	<p>Le candidat devra identifier quelques semaines après le démarrage du parcours de formation, et au plus tard 2 mois, le sujet en lien avec le reconditionnement qu'il souhaitera développer. Il sera suivi pour le tuteur et l'organisme de formation tout au long de la conduite du projet et de la rédaction du dossier.</p> <p><u>Durée totale de l'épreuve orale</u> : 30 minutes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restitution orale : 10 à 15 minutes</li> <li>- Questions/Réponses avec le jury : 10 à 15minutes</li> </ul>	<p><b>L'installation fonctionne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures de contrôle sont conformes aux recommandations du fabricant.</li> <li>- Le choix des réglages est pertinent : il est adapté à l'utilisation du client (fréquence et fonctionnalités) et prend en compte l'optimisation énergétique des appareils.</li> <li>- Des explications précises relatives à l'utilisation de l'appareil sont fournies au client ; la dimension écoresponsable des usages est intégrée dans les échanges afin de favoriser l'allongement de la durée de vie des produits et l'optimisation énergétique des appareils (nettoyage/dégivrage régulier des appareils, adaptation des températures et des durées des programmes, différenciation heures pleines/heures creuses, bénéfices de l'arrêt des appareils comparativement au mode veille...), le langage est adapté ; les explications sont comprises par le client.</li> </ul>
<p><b>Activité 1.5 : Reconditionnement des produits</b></p>	<p><b>C1.13</b> Respecter les procédures de reconditionnement internes en utilisant les ressources et outils à disposition afin de proposer des produits reconditionnés.</p>		<p><b>Les procédures de reconditionnement sont respectées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures internes de reconditionnement sont maîtrisées.</li> <li>- Les outils internes sont correctement utilisés : documentation technique, outils d'aide au tri...</li> <li>- Les entrées et sorties des appareils électroménagers/multimédia ainsi que les pièces détachées sont</li> </ul>

			correctement enregistrées : les stocks de pièces et d'appareils sont à jour.
	<p><b>C1.14</b> Trier les appareils et les pièces détachées en contrôlant leur qualité afin d'identifier ceux et celles qui sont réutilisables / réemployables.</p> <p><b>C1.15</b> Contribuer au référencement des produits ou des pièces détachées en collaborant avec les services internes de l'entreprise afin de pouvoir les réutiliser dans des opérations futures.</p>		<p><b>Les appareils et pièces détachées sont correctement triés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les appareils sont contrôlés et triés à partir de trois critères : fonctionnement validé, à réparer ou non réparable.</li> <li>- Les sous-ensembles de pièces des appareils non réparables sont démantelés dans le respect des process.</li> <li>- La conformité et l'état fonctionnel des pièces détachées sont vérifiés.</li> <li>- Les pièces détachées et composants réutilisables sont clairement identifiés.</li> </ul> <p><b>Les produits et pièces détachées sont correctement référencés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les descriptifs des caractéristiques des pièces et composants récupérés sont correctement rédigés et complets pour permettre le référencement des produits par les services concernés.</li> <li>- Le candidat réalise le cas échéant les référencements des produits en respectant les procédures de codification.</li> <li>- Les référencements des produits sont contrôlés et leur conformité aux descriptifs est vérifiée.</li> <li>- Toute anomalie est signalée au service concerné pour correctif.</li> </ul>
<b>Bloc 2 - Assurer la prise en charge globale d'une demande de réparation d'un produit électroménager ou multimédia</b>			
<b>Activité 2.1 : Accueil et gestion de la relation client</b>	<b>C2.1</b> Gérer l'accueil client en veillant à l'organisation de la file d'attente le cas	<b>Épreuve n°4 : Mise en situation professionnelle</b>	<b>L'accueil est bien ordonné</b>

	<p>échéant et au respect des ordres de passage/de prise des appels afin d'assurer des conditions d'accueil fluides et ordonnées.</p>	<p>À partir d'une situation réelle (en entreprise) ou reconstituée à travers un jeu de rôle (OF), le candidat devra réaliser : la prise en charge d'un client dans le cadre SAV – le pré-diagnostic d'un produit– la remise de produit au client, puis le candidat devra gérer les retours et réclamations clients. Un temps de questions/réponses est prévu avec le jury de professionnels afin de questionner le candidat sur les choix opérés et d'évaluer l'ensemble des compétences du référentiel, en posant des questions sur des sujets qui n'auraient pas été abordés par le candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures d'accueil physiques de l'entreprise sont appliquées</li> <li>- Les appels sont pris en charge en respectant la procédure interne.</li> <li>- La gestion de l'affluence est efficace : respect des délais de prise en charge, appui sur d'autres interlocuteurs le cas échéant, file d'attente organisée le cas échéant.</li> <li>- Les appels sont redirigés le cas échéant vers le(s) service(s) approprié(s).</li> </ul>
	<p><b>C2.2</b> Prendre en charge un client dans le cadre d'une demande de SAV d'un produit électroménager/multimédia, en physique ou en distanciel, en prenant en compte sa situation de handicap le cas échéant, afin de traiter sa demande de réparation, de dépannage ou de mise en service.</p>	<p><u>Il sera évalué sur les éléments suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de l'accueil</li> <li>- Respect des procédures de prise en charge</li> <li>- Identifications des besoins</li> <li>- Posture professionnelle</li> <li>- Pertinence des questions posées</li> <li>- Efficacité du pré-diagnostic</li> <li>- Définitions de la réparabilité et faisabilité de l'appareil</li> <li>- Cohérence des solutions de réparation proposées</li> <li>- Qualité de la remise des produits au client : élaboration d'une facture, conseil client, clôture de l'intervention.</li> </ul>	<p><b>Le processus de prise en charge est efficient</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La procédure de prise en charge est respectée.</li> <li>- L'attitude et la posture d'accueil sont conformes aux standards du service après-vente ; l'accueil est propice à la satisfaction client : courtoisie, disponibilité, écoute, sourire, contact visuel le cas échéant, emploi d'un langage professionnel...</li> <li>- Les attentes du client sont identifiées.</li> <li>- Un vocabulaire compréhensible sur les éléments techniques est utilisé.</li> <li>- La prise en charge du client est personnalisée.</li> <li>- Le dossier client retraçant l'historique d'achat est consulté le cas échéant.</li> <li>- L'ouverture/la mise à jour du dossier client est correctement réalisée (date, heure, retranscription conforme à la demande client).</li> <li>- Le handicap du client est pris en compte dans le processus de prise en charge : priorisation éventuelle de la</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité du traitement des situations litigieuses et des réclamations</li> <li>- Respect des procédures internes dans la gestion des litiges</li> <li>- Qualité des préconisations pour améliorer les process SAV</li> </ul>	<p>prise en charge ; mise en place de techniques adaptées pour comprendre ou se faire comprendre d'un client présentant un handicap.</p>
	<p><b>C2.3</b> Gérer les éventuels mécontentements en adoptant une posture facilitante afin de prévenir toutes tensions et de favoriser un climat propice aux échanges.</p>	<p><u>Durée totale de l'épreuve</u> : 60 minutes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en situation : 45 minutes</li> <li>- Questions/Réponses avec le jury : 15 minutes</li> </ul>	<p><b>Les mécontentements clients sont correctement gérés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat adopte une posture apaisante et calme (tonalité douce, écoute active, gestuelle, distance de l'interlocuteur...).</li> <li>- Les procédures de gestion des mécontentements sont correctement appliquées, si elles existent</li> <li>- Le questionnement mené par le candidat est adapté à la situation permet d'identifier la source du mécontentement.</li> <li>- Le candidat pratique une écoute active et reformule les éléments de réponse du client pour s'assurer de bien comprendre son problème.</li> <li>- Les conditions créées par le candidat sont propices à l'apaisement du climat</li> <li>- Le candidat fait appel au responsable hiérarchique en cas d'insatisfaction client le cas échéant</li> </ul>
<p><b>Activité 2.2 : Réalisation du pré-diagnostic et définition des solutions de réparabilité</b></p>	<p><b>C2.4</b> Questionner le client afin de préciser la problématique produit et de faciliter l'identification des causes dont découlera le type d'opérations à mener et les éventuelles pièces nécessaires.</p>		<p><b>Les questions posées sont pertinentes par rapport à la demande du client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents types de pannes possibles sont bien connus pour déterminer le type de questions à poser.</li> <li>- L'usage du produit par le client est défini : professionnel ou domestique</li> <li>- Les questions formulées permettent de collecter suffisamment d'éléments</li> </ul>

			<p>pour identifier le type de panne à rechercher.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes d'écoute active sont appliqués : les constatations du client sont bien comprises lors de la reformulation et prises en compte</li> <li>- Le process après-vente à suivre est bien identifié et communiqué au client</li> </ul>
	<p><b>C2.5</b> Réaliser un pré-diagnostic du produit ou du système, en effectuant des contrôles basiques afin de confirmer les constatations du client et d'identifier les pistes d'opération à mener.</p>		<p><b>Le pré-diagnostic aboutit à l'identification des opérations à réaliser</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le process de pré-diagnostic est appliqué conformément aux recommandations du fabricant : manipulation du produit, contrôle visuel, respect des consignes de sécurité</li> <li>- Le pré-diagnostic est effectué par recoupements avec les informations recueillies auprès du client.</li> <li>- Le contrôle est effectué en présence et avec le client</li> <li>- Les premiers éléments de diagnostic sont listés dans un document spécifique.</li> <li>- Des pistes d'opérations à mener sont établies ; elles sont cohérentes avec les constatations issues des manipulations du pré-diagnostic.</li> <li>- Le client est informé des anomalies, des dysfonctionnements, dégradations ou dommages constatés.</li> </ul>
	<p><b>C2.6</b> Evaluer la réparabilité du produit et la faisabilité de l'intervention (actions à mener, pièces nécessaires, coûts, délais...) en analysant les informations</p>		<p><b>La réparabilité du produit est évaluée et la faisabilité est déterminée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le constat de réparabilité ou non du produit suite au pré-diagnostic réalisé</li> </ul>

	<p>communiquées par le client et découlant du pré-diagnostic afin de proposer au client une solution efficace et satisfaisante.</p>		<p>est cohérent au regard de la comparaison des coûts de réparation potentiels par rapport à l'achat d'un produit neuf.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La faisabilité de l'intervention est détaillée et complète (pièces nécessaires, actions à mener, délais...).</li> <li>- La disponibilité des pièces détachées, du matériel et des compétences nécessaires à l'intervention est vérifiée.</li> <li>- En cas d'indisponibilité d'une pièce détachée requise, une solution alternative est envisagée et proposée au client.</li> </ul>
	<p><b>C2.7</b> Proposer une/plusieurs solution(s) de réparation adaptée(s) aux attentes du client au regard de la réparabilité du produit pour le remettre en fonctionnement, tout en privilégiant les solutions éco-responsables les plus appropriées afin de répondre aux enjeux de l'économie circulaire.</p>		<p><b>La/les solution(s) de réparation proposée(s) est/sont cohérente(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La/les solution(s) de réparation proposée(s) est/sont cohérente(s) avec les conditions de réparabilité identifiées et permet(tent) de répondre au besoin du client.</li> <li>- Elle(s) comprend(nent) la proposition d'un recours à des pièces reconditionnées si elles existent.</li> <li>- La/les proposition(s) de réparation formulée(s) est/sont claire(s) et argumentée(s).</li> <li>- Le client se positionne sur les propositions formulées par le candidat : acceptation ou refus.</li> </ul>

	<b>C2.8</b> Proposer un produit de remplacement pendant la durée de l'intervention selon les pratiques commerciales en vigueur afin d'apporter une solution temporaire au besoin d'usage du client.		<b>Le produit de remplacement proposé est pertinent</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le produit de remplacement proposé répond aux usages et besoin du client.</li> <li>- Les pratiques commerciales sont expliquées au client : durée de remplacement, modalités de livraison et de retour, éventuels coûts de mise à disposition.</li> <li>- La procédure de remplacement du produit est bien comprise par le client.</li> </ul>
<b>Activité 2.3 : Réalisation d'une estimation / devis client</b>	<b>C2.9</b> Proposer une estimation et/ou un devis à partir des informations techniques recueillies afin de présenter le coût potentiel de la réparation au client.		<b>L'estimation et/ou le devis proposé est pertinent</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir des informations fournies, l'estimation et/ou le devis proposé est juste et en adéquation avec l'intervention à mener : durée de l'intervention, pièces nécessaires à la réparation...</li> <li>- Le devis proposé est dans le respect des procédures ; il est complet et cohérent au regard de l'intervention à réaliser : heures d'intervention estimées ; taux horaire ; informations techniques et obligatoires...</li> <li>- Le devis proposé est présenté au client de manière claire, précise et argumentée en utilisant un vocabulaire adapté.</li> <li>- Des réponses précises sont apportées aux éventuelles questions du client.</li> <li>- Le client comprend l'estimation et/ou le devis proposé</li> </ul>
	<b>C2.10</b> Établir un ordre de réparation en indiquant les informations essentielles (type de réparation, délais, pièces		<b>L'ordre de réparation est conforme</b>

	nécessaires, profil du technicien...) afin de formaliser et de lancer la procédure.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils de l'entreprise nécessaires à la formalisation de l'ordre de réparation sont mobilisés.</li> <li>- L'ordre de réparation établi mentionne les informations obligatoires et nécessaires pour réaliser l'intervention.</li> <li>- Les informations communiquées dans l'ordre de réparation permettent de définir avec précision les travaux à réaliser (délais, type d'interventions, pièces à utiliser...).</li> <li>- L'ordre de réparation est conforme au lancement de la procédure.</li> </ul>
<b>Activité 2.4 : Remise du produit au client</b>	<b>C2.11</b> Éditer une facture en cohérence avec la prestation réalisée en l'expliquant au client pour attester des opérations effectuées.		<p><b>La facturation est conforme aux opérations réalisées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La facture est éditée et complète ; elle présente l'ensemble des informations obligatoires et le détail des opérations réalisées. La facture respecte les éléments indiqués dans le devis signé par le client.</li> <li>- Des explications claires sont données au client le cas échéant</li> </ul>
	<b>C2.12</b> Conseiller le client sur l'utilisation et le réglage des paramètres des équipements électroménagers et multimédia afin d'optimiser sa future utilisation du produit, de l'adapter à ses contraintes éventuelles et aux enjeux écoresponsables d'allongement de la durée de vie des produits et d'optimisation énergétique (choix des programmes, adaptation des températures de réglage, réduction des		<p><b>Le conseil client est adapté à une utilisation optimale du produit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conseils de réglage, d'utilisation et d'entretien donnés au client sont clairs, précis, compréhensibles, pertinents et adaptés à l'équipement.</li> <li>- Les conseils de réglage et d'utilisation sont adaptés à la situation de handicap du client le cas échéant (adaptation des volumes des témoins sonores des appareils, encouragement à l'usage de la domotique ou du contrôle par</li> </ul>

	cycles à vide, entretien régulier des appareils...).		smartphone/assistant vocal, enregistrement de préreglages automatiques...).
	<b>C2.13</b> Proposer une vente complémentaire au client (produits ou services) en prenant en compte ses comportements d'utilisation afin de développer le CA de l'entreprise.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conseils visent la prolongation de la durée de vie du produit et favorisent un usage écoresponsable des équipements.</li> <li>- Le candidat s'assure que le client a bien compris les instructions à suivre.</li> </ul>
	<b>C2.14</b> Procéder à l'encaissement du client en utilisant les outils à disposition et en contrôlant la conformité du paiement afin de s'assurer de l'aboutissement de la transaction.		<p><b>La vente complémentaire est adaptée aux besoins du client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De potentiels besoins complémentaires sont identifiés, ils sont cohérents au regard du profil et des besoins du client.</li> <li>- Les produits complémentaires proposés sont cohérents avec la nature de la réparation initiale.</li> <li>- Les produits ou services additionnels ou complémentaires sont proposés en conformité avec les pratiques commerciales du magasin et dans le respect de la législation en vigueur.</li> <li>- L'argumentaire de vente accompagnant les propositions du candidat est pertinent : il se base sur des constats factuels.</li> </ul> <p><b>L'encaissement est correctement réalisé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différentes modalités de paiement sont clairement présentées au client en indiquant leurs avantages et obligations associées.</li> <li>- L'encaissement est effectué correctement, les procédures sont respectées.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les préconisations à prendre suivant les différents modes de paiement sont connues et bien appliquées.</li> <li>- Toute anomalie ou tout dysfonctionnement est signalé.</li> </ul>
	<p><b>C2.15</b> Clôturer le dossier client en renseignant les informations liées à l'intervention afin de permettre à l'entreprise de disposer d'un historique des activités réalisées.</p>		<p><b>Le dossier client est complet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes les opérations réalisées sont bien consignées dans le dossier client, elles permettent de préciser l'ensemble des interventions réalisées ; les ventes complémentaires de produits et de services sont indiquées le cas échéant.</li> <li>- Le dossier client est complété sans erreur.</li> <li>- Les procédures internes de reporting sont respectées ; le reporting est complet, précisant les interventions de réparation effectuées, les incidents techniques sont recensés et transmis à la hiérarchie, les informations à remonter aux fabricants (mauvais montage, pièce inadaptée par rapport à la pratique) sont consignées et transmises à la hiérarchie selon les procédures ou pratiques internes.</li> </ul>
<p><b>Activité 1.5 : Gestion des retours et des réclamations clients</b></p>	<p><b>C2.16</b> Traiter les réclamations clients en intégrant le cadre contractuel en vigueur (conditions de garantie, contrat d'entretien) afin de proposer une solution après-vente adaptée.</p>		<p><b>Les réclamations clients sont traitées conformément au cadre contractuel en vigueur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'attitude d'accueil et la posture sont adaptées à la situation de gestion des réclamations (voix posée, attitude rassurante...).</li> <li>- Les questions posées sont pertinentes (dysfonctionnement constaté, conditions d'utilisation, actions</li> </ul>

			<p>d'entretien réalisées...) ; elles permettent d'identifier les raisons de la réclamation ou du retour produit ; l'objet de la réclamation est reformulé auprès du client pour validation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures de gestion des retours ou des réclamations clients sont bien appréhendées, elles sont correctement appliquées (contrôle de la garantie, consultation du contrat, respect des obligations commerciales...).</li> <li>- Les réclamations sont traitées : une réponse est transmise systématiquement au client et une solution cohérente est proposée.</li> <li>- Le candidat présente au client les suites administratives et s'assure de sa bonne compréhension.</li> </ul>
	<p><b>C2.17</b> Prendre en charge les litiges en respectant les procédures internes de l'entreprise et en faisant appel au besoin au responsable hiérarchique ou à la personne ayant autorité en matière de litiges afin d'apporter une solution au client.</p>		<p><b>Les procédures de prise en charge des litiges sont respectées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La cause du litige est identifiée suite au traitement de la réclamation à l'aide d'un questionnaire adapté</li> <li>- Le client est redirigé le cas échéant vers la personne en charge de la gestion des litiges.</li> <li>- Les informations relatives au litige traité sont correctement consignées dans le dossier client selon les procédures internes.</li> </ul>
	<p><b>C2.18</b> Participer à l'amélioration continue des process SAV de l'entreprise en faisant remonter les retours clients (insatisfactions, suggestions) aux responsables afin de participer à la</p>		<p><b>De potentiels axes d'amélioration des process sont identifiés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au regard des dysfonctionnements constatés, le candidat identifie des</li> </ul>



	constitution d'une offre actualisée et en conformité avec la loi et les attentes de la clientèle.		<p>pistes d'amélioration des pratiques internes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des axes d'amélioration cohérents et réalisables sont proposés dans le respect du cadre légal et réglementaire et de la stratégie de l'entreprise.</li> </ul>
--	---	--	---