



# Technicien/ne d'Après-Vente en Electroménager et audiovisuel

## Lieu de la Formation

Afpar de Saint-Pierre

RNCP 34138

## Diplôme visé :

Titre Professionnel de Niveau 4 du Ministère Chargé de l'Emploi (date d'effet le 01/07/2024) composé des 2 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP)



## Durée de la formation

7 mois / 1085h

## En centre

875h

## En entreprise

210 h

## Métier

Le/la technicien/ne 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, de cuisson ou un appareil audiovisuel principalement le téléviseur. Il/elle fournit au client des indications ou des conseils lui permettant de solutionner par lui-même le dysfonctionnement ou organise un rendez-vous pour une maintenance à domicile.

A partir d'une fiche d'intervention, il/elle se déplace le plus souvent au domicile du client et diagnostique l'origine de l'absence ou du mauvais fonctionnement de l'équipement. Il/elle 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/la technicien/ne a établi, il/elle répare l'appareil soit par nettoyage, réglage ou remplacement d'un élément. Il/elle intervient seul/e, dès la réception de la demande du client ainsi que dans la phase de diagnostic et de maintenance. Il/elle 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. Le/la technicien/ne intervient sur des appareils en respectant les règles de port de charge, de manutention et de sécurité. Il/elle est amené/e à manipuler des équipements parfois lourds ou installés en hauteur. Cela implique qu'il/elle intervient parfois en binôme.

## Objectifs de la formation

- Assurer le service après-vente des appareils électroménagers connectés ou non
- Assurer le service après-vente des appareils audiovisuels

## Objectifs opérationnels

**CCP 002615 - 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.

## CCP 002616 - 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.

## Déroulé de la formation

Intitulé	Durées indicatives	
	Semaines	Heures
<b>Période d'intégration</b>	1	35
<b>Module 1 : Assurer le service après-vente des appareils électroménagers connectés ou non</b>	16	560
<b>Période en entreprise</b>	3	105
<b>Module 2 : Assurer le service après-vente des appareils audiovisuels</b>	6	210
<b>Période en entreprise</b>	3	105
<b>Module de synthèse</b>	1	35
<b>Session d'examen</b>	1	35

## Modalités pédagogiques

Le temps de formation se compose de :

- 70 à 80% de pratique professionnelle (mise en situation sur un plateau technique, études de cas, travaux pratiques,...)
- 20 à 30% de théorie/technologie professionnelle
- Période(s) d'application en entreprise.

## Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction.

## Le public éligible

- Demandeur/se d'emploi à partir de 18 ans,
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point Contact.

### L'entrée en formation sera possible sous réserve :

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

## Les prérequis

- Niveau de mathématiques de fin de seconde ou de fin de BEP ou équivalent.
- Une première approche de l'électricité et une expérience du contact clientèle favorise l'adaptation à cette profession.
- Permis B indispensable pour l'exercice de l'emploi.

## Les aptitudes requises

- Curiosité et aisance technique,
- Bon niveau de raisonnement,
- Sens commercial (présentation, écoute et échange avec les clients),
- Dextérité manuelle
- Capacité à la manutention de charges, et adaptation au contrainte postural.
- Mobilité

## Modalités d'accès

1. Inscription :

- a. Sur le site Internet de l'AFPAR : [www.afpar.re](http://www.afpar.re)
- b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
- c. Auprès de France Travail ou de la Mission Locale.

2. Participation à la réunion d'information collective,
3. Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,
4. Entretien avec un/e psychologue du travail,
5. Décision par une commission de recrutement.

## Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

## Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

### Modalités de certification

Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).  
Voir la fiche métier sur [www.afpar.re](http://www.afpar.re)

## Débouchés

- Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Les grandes surfaces alimentaires et spécialisées, les sociétés de service, les stations techniques de service après-vente agréées par les marques, les petites et moyennes entreprises (Indépendant ou groupement d'artisans).

- Les types d'emplois accessibles sont les suivants (ROME I1402) :

- Technicien/ne de maintenance en appareils électroménagers
- Technicien/ne en électroménager
- Technicien TV
- Technicien/ne produits «Blanc»
- Dépanneur/se produits «Brun»
- Technicien/ne dépanneur/se gros électroménagers

## Suite de parcours

- Evolutions possibles :  
Agent/e de Maîtrise, Chef/fe de Groupe, Chef/fe d'Atelier, Inspecteur/trice Technique chez un constructeur, Responsable service après-vente,
- Création de sa propre entreprise,

## Financement

- Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union Européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds Social Européen plus (FSE+).

## Indicateurs

(Moyenne sur les années 2020/2021/2022)

<b>Nombre de stagiaires formés</b>
<b>56</b>
<b>Taux de réussite à la session d'examen</b>
<b>74%</b>
<b>Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois après la sortie de formation</b>
<b>43%</b>
<b>Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois dans le métier visé</b>
<b>23%</b>
<b>Taux de satisfaction des stagiaires</b>
<b>91%</b>

**0 810 800 810**

prix d'un appel local

### Points contacts AFPAR

**Nord 0262 94 72 73 • Est 0262 46 80 43**  
**Ouest 0262 45 38 00 • Sud 0262 96 16 80**  
[www.afpar.re](http://www.afpar.re)



Cofinancé par  
l'Union européenne

Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

