

PROGRAMME DE FORMATION

Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel à domicile

Objectifs

Être capable de :

- Assurer le service après-vente des appareils électroménagers à domicile
- Assurer le service après-vente des installations audiovisuelles à domicile

Public visé : formation ouverte aux demandeurs d'emploi, salariés, CPF, CSP (sous réserve de l'obtention du financement) et également accessible via l'alternance

Finalité de la formation :

Certification Professionnelle inscrite au RNCP

Validation de la formation :

Titre professionnel de niveau 4 (bac pro) de **Technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel à domicile**

La délivrance de la certification est conditionnée par le passage d'un examen. En cas de réussite partielle à l'examen, une certification partielle sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP) peut être délivrée :

- CCP - Assurer le service après-vente des appareils électroménagers à domicile (module 1 + module 2)
- CCP - Assurer le service après-vente des installations audiovisuelles à domicile (module 3 + module 4)

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

Prérequis :

Des connaissances de base en anglais sont un plus pour comprendre certaines notices techniques des constructeurs.

Aptitudes souhaitées : aisance relationnelle, capacité d'écoute, aisance verbale ; aisance manuelle

Contenu :

D'une durée de 12 mois environ, la formation se compose de 5 modules.

Période d'intégration. Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation.

Module 1. Assurer le service après-vente des appareils électroménagers : diagnostic d'un défaut d'installation ou d'utilisation d'un appareil électroménager - diagnostic du dysfonctionnement d'un appareil électroménager - remise en état des appareils électroménagers.

Module 2 en entreprise. Assurer le service après-vente des appareils électroménagers : diagnostic d'un appareil électroménager - remise en état des appareils électroménagers et conclusion d'une intervention.

Module 3. Assurer le service après-vente des installations audiovisuelles : mise en service d'une installation audiovisuelle - diagnostic d'un défaut d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle - dépannage des téléviseurs à écrans plats.

Module 4 en entreprise. Assurer le service après-vente des installations audiovisuelles : mise en service d'une installation audiovisuelle - diagnostic d'un défaut d'utilisation ou de configuration d'une installation audiovisuelle - dépannage des téléviseurs à écrans plats.

Module 5. Se préparer à intégrer une entreprise : travail sur la valorisation de l'expérience et des compétences acquises – projection dans les emplois souhaités dans l'entreprise.

Session d'examen.

Organisation de la Formation :

Lieu : Centre Afpa Marseille La Treille

Date de formation : du 28/03/2022 au 27/03/2023

Durée de la formation : 693 heures

Taille du groupe : 15

Durée hebdomadaire : 35h

Horaires de la formation : 7 heures le lundi, 8 heures du mardi au jeudi et 4 heures le vendredi.

Modalités de la formation :

Formation en alternance

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé ; mises en situations pratiques sur plateau technique ; période d'application en entreprise

Du travail personnel en dehors des heures de formation peut être nécessaire pour permettre au candidat la maîtrise des compétences professionnelles visées.

Moyens techniques :

Nos espaces de formation disposent d'outils de formation adaptés comprenant :

- ☒ Plateau technique dédié reconstituant les conditions de réalisation des gestes professionnels, continuellement ajustés aux évolutions technologiques réglementaires
- ☒ Salles polyvalentes, salles informatiques offrant l'accès à internet et à la plateforme numérique des formations
- ☒ Ressources documentaires

Moyens d'encadrement :

- **Equipe pédagogique :** L'encadrement de la formation est assuré par une équipe pédagogique composée d'au moins un formateur, une assistante technique et un manager de formation. Un formateur référent assure le suivi du parcours du stagiaire et est le lien privilégié avec le tuteur de l'entreprise.
- **Equipe recrutement accompagnement :** Le conseil en formation et l'accompagnement sont assurés par des conseillers en formation, des animateurs fonctionnels (espace ressources emploi, vie collective notamment).
- **Equipe technique :** Manager des services et moyens généraux, relais informatique, agent d'accueil.

Ces équipes sont placées sous la responsabilité d'un directeur de centre de formation.

La liste des formateurs avec leur titre ou qualité sera fournie à l'entrée en formation.

Moyens de suivre l'exécution :

- ☒ Suivi de présence ou d'assiduité :
 - Attestation de présence, établie sur la base de feuilles d'émargement signées par demi-journée, par le stagiaire et le formateur, à l'exception des périodes en entreprise émargées par le stagiaire et un salarié de l'entreprise
 - Certificat d'assiduité pour le FOAD, établi sur la base d'un programme de travail mensuel à réaliser et d'indicateurs de réalisation de ce programme
- ☒ Bilan intermédiaire et/ou de fin d'action
- ☒ Suivi de progression pédagogique
- ☒ Suivi de l'acquisition des compétences

Tarif et prise en charge :

Nous consulter

Modalités d'évaluation des acquis de la formation :

- ☒ Evaluation en cours de formation
- ☒ Evaluation de la période en entreprise

La délivrance de la certification est conditionnée par le passage d'un examen.

La délibération du jury se réalise sur la base :

- Du Dossier Professionnel et du résultat des ECF (Evaluations en Cours de Formation),
- Des résultats aux épreuves de la session d'examen,
- De l'entretien final.

Moyens d'apprécier les résultats de la formation :

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue nous renforçons nos dispositifs de mesure par :

- Les bilans internes de fin de formation
- Les audits de conformité dans les centres
- Les enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires et des entreprises
- La surveillance des taux de placement
- La surveillance des taux de réussite à l'examen

Taux de réussite à l'examen :

NC ⁽¹⁾

Taux d'insertion à 6 mois :

NC ⁽²⁾

Taux de satisfaction :

82,6% ⁽³⁾

☐ Taux nationaux ☒ Taux régionaux

⁽¹⁾ Candidats présentés au titre professionnel : Non communiqué en région (NC)

⁽²⁾ Enquête devenir à 6 mois -

⁽³⁾ Enquête satisfaction stagiaires - Juillet 2018-juin 2019

Description du métier visé :

Le technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel à domicile est au service des clients pour leur permettre l'usage en toute autonomie et sans dysfonctionnement d'équipements électrodomestiques couramment appelés "blanc" (lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, fours, réfrigérateurs ou congélateurs...) ou "brun" (box, TV, DVD, hi-fi, home cinéma).

Ce professionnel réalise son activité à partir de la demande d'un client ou sur prescription dans un cadre technique, relationnel et commercial.

Ses missions : conseiller un client sur l'utilisation de ses équipements et les dépanne si nécessaire.

Le technicien intervient du diagnostic à la facturation.

Il travaille sur une grande variété d'appareils de différentes marques et doit s'adapter très rapidement à toutes les technologies utilisées.

Il intervient seul et en autonomie chez l'utilisateur.

Il respecte les règles de sécurité, de protection de l'environnement et les termes des contrats relatifs aux appareils.

Il argumente sa facturation et réalise l'encaissement immédiat.

Il utilise des notices techniques rédigées en français ou en anglais.

Afin de conseiller efficacement les clients, il doit exercer une veille permanente sur les évolutions techniques, technologiques et les différentes gammes des appareils.

Autres appellations emploi

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

Contacts : Recrutement.latreille@afpa.fr

<https://www.afpa.fr/>

Réclamations : mediationpaca@afpa.fr

3936 Service 0,06 € / min
+ prix appel

