

Mission "Administratif(ve) SAV"



Famille professionnelle:

Installation / Maintenance / SAV

Contexte d'exercice :

Fonction le plus souvent identifiée au sein des GSS et GMS et prise en charge en tout ou partie par :

- Des chargé(e)s de clientèle au sein des plus grandes entreprises.
- Des assistant(e)s administratives ou secrétaires.
- Des assistant(e)s SAV.
- Des conseiller(e)s services.
- Des magasinier(e)s SAV.
- Des technicien(nes)s

Missions :

Assurer l'ensemble des tâches administratives inhérentes à l'activité de SAV.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Établissement d'un devis détaillé d'installation / ou de dépannage Mise à jour des tableaux de bord et reporting d'activité Rédaction des comptes-rendus des interventions techniques réalisées Rédaction du courrier d'information clients (papier ou électronique) Renseignement des supports de suivi de commande Répartition des interventions au sein de l'équipe de techniciens Saisie de données relative à son activité (fichier clients, compte-rendu techniques...) Transmission d'un état des produits détériorés et du matériel défectueux 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> Constat et établissement d'un dossier relatif au mécontentement du client (non respect du plan initial, réalisation défectueuse, etc.) Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention chez le client et encaissement éventuel Etablissement et suivi du dossier client : vente, commandes, financement, garantie, abonnement, intervention, litige Passation et suivi des commandes de produits, pièces détachées, d'accessoires Rédaction des contrats de maintenance Relance des clients pour la validation des propositions commerciales de SAV 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> Gestion des stocks produits en SAV ou pièces détachées en respectant les process et procédures de l'entreprise Gestion du stock des prêts et des produits échangés 	Logistique
<ul style="list-style-type: none"> Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client 	Relation professionnelle

Autres activités selon le type d'entreprise :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Vente de produits ou système multi-univers (Blanc/brun/multimédia) et de services (financement, garanties, formation, installation,...) et prise de commande(s) 	Vente

Niveau requis pour exercer le métier :

Diplômes / Titres

Niveau IV

Issu(e) d'une formation de niveau BAC.

Aptitudes professionnelles

Goût certain pour la technique.

Aptitude à appliquer et suivre des procédures.

Maitrise des outils informatiques (Word et Excel).

Facteurs d'évolution :

Évolutions de l'environnement du secteur

- Référencement des réparateurs par les constructeurs
- Convergence et interopérabilité des produits
- Renouvellement rapide des générations de matériels
- Amélioration de la fiabilité des produits
- Développement d'outils d'aide à l'installation et au dépannage à distance par les constructeurs

Impacts des évolutions au sein des entreprises

- Réduction des activités de SAV et recherche de maîtrise des coûts d'intervention (développement du dépannage à distance).
- Diversification des prestations de services : financement, prise en main des produits, formation...
- Décloisonnement des activités pour constituer un seul métier à spectre large

Prospective emploi et compétences :

Au vu de la baisse de l'activité administrative liée à la réduction et à la dématérialisation des activités de SAV, les missions administratives SAV seront de plus en plus réduites. De ce fait, les missions pourront être prises en charges par :

Les techniciens

- Établissement d'un devis détaillé d'installation / ou de dépannage
- Mise à jour des tableaux de bord et reporting d'activité
- Rédaction des comptes-rendus des interventions techniques réalisées
- Rédaction du courrier d'information clients (papier ou électronique)
- Saisie de données relative à son activité (fichier clients, compte-rendu techniques...)
- Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention chez le client et encaissement éventuel
- Gestion du stock des prêts et des produits échangés

Les vendeur(se)s ou chargé(e)s de clientèle

- Renseignement des supports de suivi de commande
- Constat et établissement d'un dossier relatif au mécontentement du client (non respect du plan initial, réalisation défectueuse, etc.)
- Établissement et suivi du dossier client : vente, commandes, financement, garantie, abonnement, intervention, litige
- Rédaction des contrats de maintenance
- Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client
- Vente de produits ou système multi-univers (Blanc/brun/multimédia) et de services (financement, garanties, formation, installation,...) et prise de commande(s)

Les hôtes ou hôtesse de caisse

- Établissement et suivi du dossier client : vente, commandes, financement, garantie, abonnement, intervention, litige
- Relance des clients pour la validation des propositions commerciales de SAV
- Gestion du stock des prêts et des produits échangés

Les magasiniers

- Transmission d'un état des produits détériorés et du matériel défectueux
- Passation et suivi des commandes de produits, pièces détachées, d'accessoires
- Gestion des stocks produits en SAV ou pièces détachées en respectant les process et procédures de l'entreprise
- Gestion du stock des prêts et des produits échangés

Le chef d'équipe maintenance / SAV

- Rédaction du courrier d'information clients (papier ou électronique)
- Renseignement des supports de suivi de commande
- Répartition des interventions au sein de l'équipe de techniciens
- Constat et établissement d'un dossier relatif au mécontentement du client (non respect du plan initial, réalisation défectueuse, etc.)
- Gestion du stock des prêts et des produits échangés

Remarque : L'automatisation de l'information aboutit à la consolidation des données qui vont permettre la négociation fournisseur. Les banques de données pourront être exploitées pour la gestion des rendez-vous.

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013

Antenniste / Installateur(trice) antenniste



- ◆ Installateur d'antennes
- ◆ Technicien d'installation antennes
- ◆ Technicien télécommunication
- ◆ Technicien maintenance EGP
- ◆ Technicien réseaux télécommunication

Famille professionnelle:

Installation / Maintenance / SAV

Contexte d'exercice :

Dans les GMS, l'antenniste est une des missions du technicien multimédia / brun.

Dans les entreprises qui installent des antennes collectives, le métier d'antenniste est un métier à part entière. L'installateur d'antennes travaille en toutes saisons, à l'extérieur et à l'intérieur des bâtiments. Il peut installer des antennes individuelles ou collectives.

Ses lieux d'activité sont :

- les toits ou les terrasses pour la mise en place et le réglage des antennes de réception,
- les parties communes et gaines techniques pour la pose du réseau câblé coaxial,
- les pylônes ou mâts pour les réceptions difficiles,
- l'appartement du client pour le raccordement et le réglage des appareils.

Suivant l'importance et la difficulté du chantier, il sera seul ou en petite équipe.

La mobilité est un élément important (déplacements fréquents).

Une grande disponibilité est demandée (horaires de travail souples).

Missions :

Poser, installer et/ou dépanner des antennes ou des paraboles sur des toits, des terrasses, des balcons ou sur tout autre endroit approprié, en hauteur.

Assurer efficacement le transport de données et raccorder des appareils entre eux (antennes et produits, réseaux...).

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Mise au point et réglage, réalisation des mesures et tests nécessaires en vue d'un fonctionnement des liaisons installées en conformité avec le cahier des charges. • Mise en service l'installation, mesure et équilibre les signaux en fonction des valeurs prévues par l'étude et des consignes de son hiérarchique. • Pose des différents matériels / appareils sur les murs. • Pose et orientation d'antennes terrestres ou de paraboles pour la réception audiovisuelle de chaînes de télévision, de bouquets satellites, de réception sonore en modulation de fréquence (FM). • Pré-diagnostic, en tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies par le client. • Réalisation de la maintenance de premier niveau des installations collectives : modification d'antennes terrestres, pose ou repointage de paraboles, modification ou réglages de filtres en tête de réseau. • Réalisation du métré à domicile. • Réception du chantier, et formalisation de l'accord du client. • Recherche de l'information sur les portails techniques des constructeurs et / ou consolidation d'une base de données. • Recherche des causes de dysfonctionnement et établissement du diagnostic du produit ou système chez le client ou à l'atelier (contrôle branchements et connectique, démontage, tests, contrôle de fonctionnement, etc.) ou à distance. • Réinstallation, réglage et mise en service des produits à domicile ou à distance. • Réparation du / des produits ou systèmes à l'aide des outils de diagnostic selon la politique de maintenance du constructeur et/ou des entreprises. • Résolution de pannes simples dans les installations collectives. • Tests du fonctionnement du produit ou système après intervention. • Tirage, installation et fixation des câbles coaxiaux, reliant les antennes aux appareils de réception : téléviseurs, chaînes stéréo, transformateurs, décodeurs. • Établissement d'un coût estimatif tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies. 	<p style="text-align: center;">Technique</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des déchets et appareils défectueux / anciens. • Gestion des stocks produits en SAV ou pièces détachées. • Gestion du stock des prêts et des produits échangés. • Recherche et commandes de pièces en cas d'absence en stocks, de pièces rares. 	<p style="text-align: center;">Logistique</p>

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Établissement d'un devis détaillé d'installation / ou de dépannage. Rédaction des comptes rendus des interventions techniques réalisées. Rédaction du rapport technique d'installation (relevé de mesures, réglages, modifications éventuelles). 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> Conseils du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. Formation du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. Information du client sur la nature et la garantie de la réparation effectuée. 	Services
<ul style="list-style-type: none"> Constat et établissement d'un dossier relatif au mécontentement du client (non respect du plan initial, réalisation défectueuse, etc.). Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention chez le client et encaissement éventuel. Passation et suivi des commandes de produits, pièces détachées, d'accessoires. 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client. Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie. 	Relation professionnelle

Autres activités selon le type d'entreprise :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Livraison des produits neufs / réparés et/ou des produits de prêt. 	Logistique
<ul style="list-style-type: none"> Participation à l'accueil et l'intégration des stagiaires. 	Management

Niveau requis pour exercer le métier :

Aptitude professionnelle

Avoir le permis de conduire et savoir se repérer.
Pouvoir manipuler des objets lourds et encombrants.
Savoir travailler en hauteur.

Diplômes / Titres

Niveau V

- Titre Professionnel « Installateur(trice) antenniste (AFPA) »
- Certificat Technique des Métiers "Installateur-dépanneur audiovisuel électroménager" (CTM IDAVE)

Expérience professionnelle

Avec ou sans expérience

Facteurs d'évolution :

Évolutions de l'environnement du secteur

- Augmentation des achats de précaution (alarmes, surveillance et gestion à distance...)
- Vieillesse des clients (hausse des dépenses liées à la dépendance et au maintien à domicile)
- Fin de la bulle TNT
- Nouvelles normes de transport de données
- Développement des outils d'aide à l'installation et au diagnostic de pannes à distance sur les appareils par les constructeurs pour les techniciens et pour les clients
- Convergence et interopérabilité des produits entre eux : développement d'objets communicants, des réseaux domestique et de la domotique...)

Impacts des évolutions au sein des entreprises

- Diversification des produits (domotique, réseaux...) et des prestations de services (prise en main et formation sur l'utilisation du produit)

Prospective emploi et compétences :

Tendance

Métier menacé

Périmètre du métier

Possibilité d'élargissement des activités à :

- au photovoltaïque,
- à la réception par satellite
- au courant porteur CP2,
- à des équipements d'assistance à la personne (monte-personne, alarme...)

Environnement de travail

Inchangé

Compétences stratégiques ou à renforcer

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Mise au point et réglage, réalisation des mesures et tests nécessaires en vue d'un fonctionnement des liaisons installées en conformité avec le cahier des charges • Réparation du / des produits ou systèmes à l'aide des outils de diagnostic selon la politique de maintenance du constructeur et/ou des entreprises 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie 	Relation professionnelle

Compétences en émergence

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place et interconnexion entre les terminaux et les périphériques éventuels • Paramétrage du réseau domestique • Raccorder des appareils ou des systèmes entre eux 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Saisie de données relative à son activité (fichier clients, compte-rendu techniques...) • Veille technique sur l'évolution des produits et du marché 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Etablissement et suivi du dossier client : vente, commandes, financement, garantie, abonnement, intervention, litige • Prise des rendez-vous avec les prospects/clients 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> • Proposition de produits et de services annexes au domicile du client 	Vente

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013

Assistant(e) ventes / hôte(sse) commercial(e)



- ◆ Hôte(sse) de caisse
- ◆ Secrétaire - hôte(sse) en magasin
- ◆ Hôte(sse) commercial(e)
- ◆ Hôte(sse) d'accueil
- ◆ Assistant(e) administration des ventes
- ◆ Hôte(sse) de magasin

Spécialités :

Définition du métier :

En relation avec les ventes et/ou avec le client, traiter les activités d'information et d'administration commerciale (factures, certificats, abonnements, encaissements, ouvertures de lignes téléphoniques, financement, créations de dossiers de crédit, sécurité produits, assurances)

Le métier d'hôtesse d'accueil / assistante administration des ventes se démarque de celui de conseiller services électrodomestique / multimédia (voir les métiers techniques) par la présence physique face au client et la diversité de ses activités de gestion.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
◆ Accueil, prise en charge des clients en point d'accueil ou à distance.	Comportement / Relation
◆ Réponses aux différentes demandes de renseignement, et / ou orientation vers les personnes / services concernés	Services
◆ Encaissement des achats réalisés par les clients	Gestion / administration
◆ Ouverture de lignes téléphoniques	Services
◆ Réalisation des inventaires produits	Logistique
◆ Traitement et gestion des dossiers d'abonnements et de crédit	Gestion / administration
◆ Secrétariat du magasin (gestion du courrier, classement et archivage de documents, de dossiers, prise ou modification de rendez-vous pour des interventions techniques ou des livraisons, etc.)	Gestion / administration
◆ Établissement de factures	Gestion / administration
◆ Établissement des dossiers de financement	Gestion / administration
◆ Suivi des dossiers clients	Gestion commerciale
◆ Saisie de données (pae exemple : inventaire, fichier clients, compte-rendus techniques, etc.)	Gestion / administration

Autres activités éventuelles :

- Approvisionnement et agencement des rayons
- Établissement du dossier de financement
- Étiquetage des produits

Savoir-faire du métier :

Nature des savoir-faire	Domaines des savoir-faire
◆ Conduire un entretien téléphonique, filtrer et orienter les appels	Communication
◆ Gérer une relation conflictuelle avec un client ou / et un fournisseur	Communication
◆ Elaborer, rédiger et mettre en forme des courriers, des documents commerciaux	Communication
◆ Établir une facture, un bon de commande	Gestion
◆ Utiliser les outils bureautiques	Informatique - bureautique
◆ Utiliser le(s) logiciel(s) métier relatif(s) à son domaine de compétence	Informatique - bureautique
◆ Ouvrir un contrat de prestation sur un portail opérateur	Informatique - bureautique
◆ Traiter les différents aspects d'un dossier client	Gestion
◆ Rédiger un rapport et / ou un compte-rendu d'intervention, et / ou une commande de matériel	Communication
◆ Discerner les informations confidentielles de celles qui peuvent être communiquées en interne / externe	Communication
◆ Concevoir / adapter un plan de classement et d'archivage	Gestion
◆ Adapter son comportement, son langage au client, en conformité avec les valeurs et l'image de l'entreprise	Communication

Connaissances requises pour l'exercice du métier :

Nature des connaissances	Connaissances	Formacode
◆ Administration des ventes	Opérationnelles	350
◆ Administration / Techniques administratives	Opérationnelles	350
◆ Bureautique	Opérationnelles	35066
◆ Secrétariat	Opérationnelles	35066
◆ Services de l'entreprise	Opérationnelles	13292
◆ Relations interpersonnelles (clientèle, fournisseurs, collaborateurs...)	Opérationnelles	150
◆ Expression écrite / rédaction de comptes-rendus, de rapports	Opérationnelles	46307
◆ Vente / commercialisation	De base	34566
◆ Calcul	De base	15030
◆ Droit commercial	De base	132
◆ Qualité de service	De base	463

Facteurs-clés d'évolution du métier :

- Des clients plus « pointus » et exigeants
- Comportement client concernant le crédit
- Développement Internet (financement informatisé)
- Nouveaux services plus complexes (abonnements, gestion crédits.)

Conséquences sur les activités et compétences du métier :

- Rôle déterminant dans la relation client, relais des vendeurs pour l'encaissement, le crédit.
- Accueil client pour la validation abonnements, factures, crédits, etc. . mais aussi la gestion des litiges client, la réception clients pour les échanges, les pannes d'usage et l'orientation du client vers le vendeur magasin ou le conseiller services électrodomestique / multimédia
- Un rôle plus accentué même dans le domaine de vente (accessoires, recherche du « mouton à cinq pattes. »)

Profil requis pour exercer le métier au regard de son évolution :

Niveau Bac Pro Services ou Commerce

Orientations en matière de gestion de l'emploi et des compétences :

Évolution possible des personnels pratiquant ce métier vers les métiers de la vente.

Positionnement du métier au regard de la typologie des entreprises :

- Métier qui se pratique dans les sociétés importantes, et plus spécifiquement dans celles qui offrent une large variété de produits et de services
- Métier en régression dans les magasins indépendants. Sur 12.000 magasins indépendants, on peut considérer que seulement 20% ont du personnel correspondant au métier d'hôtesse commerciale.
- Choix d'entreprise : modification du périmètre des activités par la redistribution des activités de back-office (hôtesse d'accueil qui sera encore plus professionnelle) au front-office (vendeurs qui feront dans certains cas la totalité des activités, ce qui aura pour conséquence la disparition de l'hôtesse accueil dans ces cas-là)

Chef d'équipe maintenance / SAV – Systèmes et réseaux



- ◆ Chef de groupe
- ◆ Chef de bureau technique
- ◆ Responsable d'équipe SAV
- ◆ Responsable technique

Famille professionnelle:

Installation / Maintenance / SAV

Contexte d'exercice :

Métier de 1^{er} niveau d'encadrement, il est présent dans les magasins de plus de 20 salariés au sein desquels le chef d'équipe maintenance/SAV peut encadrer une équipe de 5 à 10 techniciens.

Sous la responsabilité du responsable de SAV ou de l'entreprise, le chef d'équipe maintenance/SAV peut être amené à se déplacer chez le client pour des problèmes complexes.

Missions :

- Animer / piloter au quotidien les activités du service et d'une ou plusieurs équipes de techniciens produit ou multi produits.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Conseils et transfert de savoirs aux stagiaires et aux salariés sur le terrain. Encadrement, animation et motivation des équipes pour atteindre les objectifs. Gestion du développement des compétences des équipes. Participation à l'accueil et l'intégration des stagiaires. Suivi des résultats individuels et collectifs et validation de l'atteinte des objectifs. 	Management
<ul style="list-style-type: none"> Réalisation des opérations de gestion (réglementaire, documentaire, personnel, commercial, comptable, juridique) en appliquant les procédures et des règles. Renseignement des supports de suivi de commande. Répartition des interventions au sein de l'équipe de techniciens. Veille technique sur l'évolution des produits et du marché. 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> Gestion des litiges complexes avec un client. Suivi de commandes de produits, pièces détachées et accessoires. 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> Gestion des interventions techniques complexes. 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> Gestion du stock des prêts et des produits échangés. 	Logistique

Autres activités selon le type d'entreprise :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Renseignement des supports de suivi de commande. 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> Gestion du stock des prêts et des produits échangés. 	Logistique

Niveau requis pour exercer le métier :

Expérience professionnelle

Métier accessible à des techniciens ayant travaillé au sein de la branche professionnelle ou des responsables de maintenance industrielle issus d'un autre secteur.

Facteurs d'évolution :

Evolutions de l'environnement du secteur

- Convergence et interopérabilité des produits entre eux : développement d'objets communicants, des réseaux domestique et de la domotique...)
- Développement des outils d'aide à l'installation et au diagnostic de pannes à distance sur les appareils par les constructeurs
- Renouvellement rapide des générations de matériels et élargissement de la gamme
- Développement des outils d'aide au diagnostic de pannes à distance par les constructeurs
- Référencement des réparateurs (projet STAR)
- Augmentation du prix des pièces détachées et accès payant aux informations SAV produits et aux formations

Impacts des évolutions au sein des entreprises

- Recherche de maîtrise des coûts d'intervention (développement du dépannage à distance)
- Diversification des produits (domotique, réseaux...) et services proposés : prise en main des produits, formation...

Prospective emploi et compétences :

Tendance

Métier menacé

Compétences stratégiques ou à renforcer

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none">• Encadrement, animation et motivation des équipes à distance pour atteindre les objectifs	Management
<ul style="list-style-type: none">• Veille technique sur l'évolution des produits et du marché	Gestion / Administration

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013

Concepteur(trice) – Vendeur(se) cuisine



- ◆ Vendeur(se) concepteur cuisine
- ◆ Vendeur(se) système cuisine
- ◆ Vendeur(se) agenceur de cuisines et salles de bain

Famille professionnelle:

Commercialisation - Ventes

Contexte d'exercice :

Le métier est présent essentiellement dans les PME et les grandes surfaces spécialisées (GSS) qui se sont développées sur ce champ d'activité. Le métier s'exerce au sein du magasin et ne nécessite pas nécessairement de déplacements chez le client.

Sous la responsabilité du chef des ventes « services cuisine », le concepteur – vendeur cuisine, réalise ses missions en lien avec les autres concepteurs vendeurs cuisine, les coordinateurs services cuisine et les vendeurs produits.

Missions :

- Accueillir les clients sur le lieu de vente, découvrir et définir le besoin client, argumenter et vendre en salle d'exposition.
- Accompagner les clients et gérer leur projet d'aménagement de cuisine depuis la conception à la réception en passant le choix de l'électroménager, les meubles, leur implantation et la décoration intérieure.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client. Vente de produits ou système multi-univers (blanc/brun/multimédia) et de services (financement, garanties, formation, installation,...) et prise de commande(s). 	Ventes
<ul style="list-style-type: none"> Etablissement et suivi du dossier client : vente, commande, financement, garantie, abonnement, intervention, litige. Mise à jour du fichier clients. Mise en place des actions publicitaires (ILV, PLV). Mise en valeur de l'offre et mise en scène des produits. Prise des rendez-vous avec les prospects/clients. 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> Conception et présentation des projets de cuisine, dessins et plans d'aménagement d'intérieur. Établissement d'un pré-projet à l'aide d'un outil informatique en tenant compte de la demande, de la nature des informations fournies et de la faisabilité technique. 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> Mise en exposition des produits (alignement, netteté, propreté), sélection et installation des produits phares en vitrine, en rayon. Étiquetage des produits. Réalisation des inventaires produits. Tenue et entretien du rayon (propre, ranger les produits, etc.) 	Logistique
<ul style="list-style-type: none"> Conseils au client sur l'agencement des espaces (choix des matériaux, éclairage, couleurs, ergonomie...). Présentation des produits et services, information et conseil au client (fonctionnalité, modes d'utilisation, risques éventuels, normes d'utilisation...). Conseils du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. Formation du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. 	Services
<ul style="list-style-type: none"> Accueil, prise en charge des clients en point d'accueil ou à distance. Gestion des réclamations client en lien avec le service compétent. Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie. Suivi de la relation client tout au long du projet. 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> Établissement d'un devis détaillé d'installation / ou de dépannage. Rédaction du courrier d'information clients (papier ou électronique). Reporting sur les activités réalisées. 	Gestion / Administration

Autres activités selon le type d'entreprise :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Réalisation du métré à domicile 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> Participation à l'accueil et l'intégration des stagiaires 	Management

Niveau requis pour exercer le métier :

Diplômes / Titres

- Niveau IV
- BAC pro Commerce
 - BAC pro Bâtiment
 - Titre à finalité professionnelle technique ou commerce
 - Certification RNCP – CQP Vendeur - Agenceur de cuisines (SNEC)
- Niveau III
- BTS NRC
 - BTS MUC
 - DUT techniques de commercialisation

Expérience professionnelle

Expérience significative en tant que :

- vendeur ou technicien au sein d'une entreprise de la branche,
- menuisier, poseur-Agenceur de cuisine,
- auto-entrepreneur multi-services.

Facteurs d'évolution :

Evolutions de l'environnement du secteur

- Réduction des marges sur les ventes de produits
- Accroissement des exigences des clients sur la qualité de service

Impacts des évolutions au sein des entreprises

- Passage d'une culture produit à une culture client pour lui apporter une solution complète adaptée
- Création de nouveaux espaces de vente complémentaires ou spécifiques à un certain type de client
- Diversification des prestations de services : financement, prise en main des produits, formation...
- Décloisonnement des spécialités correspondant aux « univers » et constituer un seul métier à spectre large

Prospective emploi et compétences :

Tendance

Métier émergent

Compétences stratégiques ou à renforcer

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Établissement d'un pré-projet à l'aide d'un outil informatique en tenant compte de la demande, de la nature des informations fournies et de la faisabilité technique 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Reporting sur les activités réalisées 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> • Conseils au client sur l'agencement des espaces (choix des matériaux, éclairage, couleurs, ergonomie...) 	Services

Compétences en émergence

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none">Vente sur catalogue interactif / boutique virtuelle	Vente
<ul style="list-style-type: none">Veille technique sur l'évolution des produits et du marché	Gestion / administration

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013

Conseiller(ère) Services



- ◆ Assistant(e) de mise en service
- ◆ Chargé(e) de clientèle SAV
- ◆ Assistant(e) SAV
- ◆ Hôte-Hôtesse SAV
- ◆ Hotline centre d'appel

Famille professionnelle:

Installation / Maintenance / SAV

Contexte d'exercice :

Le métier de conseiller(e) services s'exerce au sein d'entreprises de taille significative commercialisant et/ou réparant des produits blancs, bruns ou gris. A ce titre ce métier n'existe pas dans les TPE où les activités du conseiller services sont prises en charge le plus souvent par le technicien(ne).

Ce métier s'effectue en magasin ou à distance.

Le conseiller(ère) service est :

- sous la responsabilité du responsable maintenance/SAV ou directement du responsable de magasin ou d'entreprise,
- en lien avec les vendeurs, les livreurs installateurs et les techniciens SAV.

Missions :

- Conseiller et assister le client sur le fonctionnement et la bonne utilisation des produits et/ou systèmes (maintenance d'usage) pour l'ensemble des produits électrodomestiques et multimédia.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Accueil, prise en charge des clients en point d'accueil ou à distance. • Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client. • Gestion des réclamations client en lien avec le service compétent • Planification du rendez-vous avec le client de l'intervention du technicien. • Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie. • Réception des appels et planification des rendez-vous avec le client. 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> • Rédaction du courrier d'information clients (papier ou électronique). • Répartition des interventions au sein de l'équipe de techniciens. • Reporting sur les activités réalisées. • Saisie de données relative à son activité (fichier clients, compte-rendu techniques...). 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Conseils du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. • Mise en service à distance ou aide à la mise en service. • Réponses aux différentes demandes de renseignement, et / ou orientation vers les personnes / services concernés. 	Services
<ul style="list-style-type: none"> • Pré-diagnostic, en tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies par le client. • Réalisation d'un diagnostic de niveau 1 d'un produit et/ou d'un système. • Établissement d'un coût estimatif tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies. 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client. • Vente de produits ou système multi-univers (blanc/brun/multimédia) et de services (financement, garanties, formation, installation,...) et prise de commande(s). 	Vente
<ul style="list-style-type: none"> • Etablissement et suivi du dossier client : vente, commandes, financement, garantie, abonnement, intervention, litige. 	Gestion commerciale

Niveau requis pour exercer le métier :

Diplômes / Titres

Le métier de conseiller services est accessible avec un **niveau BAC (Niveau IV)**

Il n'est pas nécessaire d'avoir suivi une formation propre au secteur de l'électroménager et du multimédia.

Cependant, **deux titres professionnels de niveau IV** existent :

- le titre professionnel de Conseiller(ère) Services en Électrodomestique et Multimédia (CSEM),
- le titre professionnel de Conseiller(ère) en Service Après-vente (CSAV)

Expérience professionnelle

Expérience souhaitée dans la vente à distance ou en hotline.

Facteurs d'évolution :

Évolutions de l'environnement du secteur

- Réglementation et normes sur les produits et les garanties
- Recherche de qualité de service du client et de rapidité de mise en service et de dépannage
- Convergence, interactivité des produits : développement d'objets communicants entre eux et de la domotique, pénétration de l'électronique dans les objets...)
- Renouvellement rapide des générations de matériels et accroissement des gammes produits
- Développement par les constructeurs des outils d'aide à l'installation et au diagnostic à distance

Impacts des évolutions au sein des entreprises :

- Repositionnement stratégique de la vente de produits vers la vente de services lié à la baisse des marges sur les produits et à la baisse des réparations

Prospective emploi et compétences :

Tendance

Métier émergent

Périmètre du métier

Elargissement du périmètre métier vers un métier de service : rapprochement possible avec les métiers « hôtes / hôtesse d'accueil », « magasiniers SAV » (accueil / conseil / SAV niv. 1 en magasin) pour évoluer vers le « pôle service »

Environnement de travail

Inchangé

Compétences stratégiques ou à renforcer

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none">• Réalisation d'un diagnostic de niveau 1 d'un produit et/ou d'un système	Technique
<ul style="list-style-type: none">• Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client• Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client	Relation Client
<ul style="list-style-type: none">• Planification des interventions des techniciens (déclencher ou non une intervention à domicile par un technicien)	Logistique

Compétences en émergence

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none">• Veille technique sur l'évolution des produits et du marché	Gestion / Administration

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013

Coordinateur(trice) services cuisine



◆ Conseiller installation cuisine

Famille professionnelle:

Installation / Maintenance / SAV

Contexte d'exercice :

Le métier est présent essentiellement dans les PME et les et les grandes surfaces spécialisées (GSS) qui se sont développées sur ce champ d'activité. Le métier s'exerce à domicile chez les clients. L'activité implique des déplacements et un éloignement du domicile.

Sous la responsabilité d'un responsable service « cuisine », il réalise ses missions en lien avec les autres coordinateurs services cuisine, les concepteurs vendeurs cuisine et les différents professionnels / artisans.

Missions :

A partir d'un plan technique réalisé et délivré par le concepteur – vendeur cuisine, valider, piloter et superviser l'installation complète de meubles, d'électroménager et d'accessoires en les intégrant et en coordonnant différents corps de métier pour sa réalisation (menuiserie, plomberie, pose de faïence, électricité, montage de cloisons, finitions...).

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation du métré à domicile. • Validation d'un point de vue technique des devis des concepteurs-vendeurs, validation des métrés ainsi que la conformité des pré-installations à domicile. • Contrôle du processus de pose : détection des erreurs de chiffrage, anticipation des difficultés, vérification de la mise en conformité aux normes en vigueur des travaux et installations. • Organisation et planification du chantier de pose avec les différents intervenants et corps de métiers (menuiserie, plomberie, pose de faïence, électricité, montage de cloisons, finitions...). • Réalisation et suivi du bon déroulement du chantier d'installation. • Réception de chantier et transmission des informations nécessaires au service technique pour d'éventuelles finitions. • Traitement des anomalies et / ou réclamations client, par rapport au plan d'implantation initial. 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Ajustement du projet et des travaux, en lien avec le concepteur-vendeur et le client. • Allocation et gestion des moyens humains : recrutement et animation des poseurs / professionnels. • Animation et coordination des équipes de professionnels. • Garantie du respect des règles de sécurité et du respect des normes sur le chantier. • Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client. • Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie. 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des dossiers en vue de préparer les chantiers (plans, fiches d'intervention de chantier et certificat de fin de travaux). • Rédaction du rapport technique d'installation (relevé de mesures, réglages, modifications éventuelles). • Reporting sur les activités réalisées. 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Constat et établissement d'un dossier relatif au mécontentement du client (non respect du plan initial, réalisation défectueuse, etc.). • Prise des rendez-vous avec les prospects/clients. 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> • Organisation de la livraison (réception, stockage) des équipements et des produits sur le lieu de pose. 	Logistique
<ul style="list-style-type: none"> • Coordination avec le concepteur cuisine en cas de difficulté sur le chantier. 	Management

Autres activités selon le type d'entreprises :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none">Contrôle de la présence des marchandises, de la conformité de la livraison par rapport à la commande passée auprès du fournisseur.	Logistique
<ul style="list-style-type: none">Contact du client au démarrage des travaux, suivi de l'avancement par rapport aux délais et gestion des éventuels litiges.	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none">Pose et installation des différents éléments de cuisine.	Technique
<ul style="list-style-type: none">Participation à l'accueil et l'intégration des stagiaires.	Management

Niveau requis pour exercer le métier :

Aptitudes professionnelles

Avoir le permis de conduire.

Pouvoir manipuler des objets lourds et encombrants.

Diplômes / Titres

Niveau V

- Titre AFPA « Poseur -Agenceur de cuisines et salles de bains »
- (AFPA Ouest et Sud-est)
- Certification RNCP - Poseur de cuisine (SNEC)

Expérience professionnelle

Expérience significative en tant que :

- vendeur ou technicien au sein d'une entreprise de la branche,
- menuisier, électricien, poseur - agenceur de cuisine, conducteur de travaux,
- auto-entrepreneur multi-services.

Facteurs d'évolution :

Evolutions de l'environnement du secteur

- Développement des habilitations nécessaires pour installer des équipements (électrique, froid, gaz, CACES...)
- Accroissement des exigences des clients sur la qualité de service : offre de produit / service complète
- Réduction des marges sur les ventes de produits

Impacts des évolutions au sein des entreprises :

- Passage d'une culture produit à une culture client pour lui apporter une solution complète adaptée
- Diversification des prestations de services : financement, prise en main des produits...

Prospective emploi et compétences :

Tendance

Métier émergent

Compétences stratégiques ou à renforcer

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Reporting sur les activités réalisées 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie Animation et coordination des équipes de professionnels Garantie du respect des règles de sécurité et du respect des normes sur le chantier 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> Contrôle du processus de pose : détection des erreurs de chiffrage, anticipation des difficultés, vérification de la mise en conformité aux normes en vigueur des travaux et installations Organisation et planification du chantier de pose avec les différents intervenants et corps de métiers (menuiserie, plomberie, pose de faïence, électricité, montage de cloisons, finitions...) 	Technique

Compétences en émergence

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Présentation des produits et services, information et conseil au client (fonctionnalité, modes d'utilisation, risques éventuels, normes d'utilisation...) 	Services
<ul style="list-style-type: none"> Veille technique sur l'évolution des produits et du marché Saisie de données relative à son activité (fichier clients, compte-rendu techniques...) 	Gestion / Administration

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013

Livreur(euse)-Installateur(trice)



- ◆ Chauffeur-livreur
- ◆ Chauffeur manutentionnaire
- ◆ Livreur

Spécialités :

Définition du métier :

Livrer, installer et mettre en service à domicile les différents produits achetés (électrodomestiques et multimédia), sur des installations existantes et visiblement conformes, jusqu'à la mise en main et au fonctionnement du produit, en relation directe avec le client.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
◆ Organisation de l'itinéraire de la tournée	Logistique
◆ Prise de connaissance de la tournée à réaliser	Logistique
◆ Déballage et vérification (qualité et références) des produits à charger	Logistique
◆ Chargement du camion, en fonction de l'ordre défini pour la tournée et contrôle du bon arrimage des produits	Logistique
◆ Information client concernant la livraison et fixation des modalités pratiques de réception	Gestion commerciale
◆ Branchement des appareils sur installations existantes et visiblement conformes	
◆ Livraison des produits neufs / réparés et/ou des produits de prêt	Logistique
◆ Installation, réglage et mise en service des produits	Technique
◆ Contrôle régulier des stocks de fournitures et de produits restant dans le véhicule	Logistique
◆ Conseils au client sur l'utilisation du produit ou système installé à domicile	Technique
◆ Enlèvement des produits en panne / des appareils anciens	Logistique
◆ Conseils sur l'utilisation des produits	Services
◆ Gestion de la relation client	Comportement / Relation

Autres activités éventuelles :

Le métier comporte 4 grands domaines d'activité :

- La livraison qui peut être intégrée dans le métier (une seule visite, un seul interlocuteur) ou externalisée (blanc/brun volumineux) ou encore cherchée par le client

- La mise en service, mise en main tous produits, avec branchements sur l'installation existante, le paramétrage, les premiers conseils. Selon les choix stratégiques de l'entreprise, la mise en service et en main peut être confiée à un prestataire extérieur, la «mise en main» Gris et Bruns» pouvant se faire à distance par le conseiller hot line

- Des prestations complémentaires pourraient être assurées par le livreur installateur comme la plomberie 1er niveau, l'installation électrique 1er niveau, la plâtrerie (simple), la pose d'antenne... Mais ces prestations, quand elles sont sollicitées, peuvent être fournies par d'autres corps de métier que le client peut solliciter localement (prestations payantes)

- La vente d'accessoires tous genres, de services (assurances, garanties...), de forfaits supplémentaires (comme une saignée non prévue pour le passage d'un tuyau d'eau...)

Savoir-faire du métier :

Nature des savoir-faire	Domaines des savoir-faire
◆ Ajuster le planning en fonction de divers paramètres (charge, priorités clients, moyens, actualités trafic, etc.), actualiser les échéanciers	Gestion
◆ Conduire un entretien téléphonique, filtrer et orienter les appels	Communication
◆ Conseiller le client sur le produit et/ou le système, ses fonctionnalités, son utilisation, les précautions d'usage, les normes et la réglementation en vigueur, etc.	Communication
◆ Mettre les produits en service	Technique
◆ Adapter son comportement, son langage au client, en conformité avec les valeurs et l'image de l'entreprise	Communication
◆ Gérer une relation conflictuelle avec un client ou / et un fournisseur	Communication
◆ Concevoir et argumenter des solutions, des compromis liés à une réclamation, un litige client	Communication
◆ Identifier, choisir et prévoir les matériels, les outils et pièces nécessaires à l'installation et à la mise en service des produits	Technique
◆ S'exprimer de façon claire et concise auprès de publics différents	Communication
◆ Établir une facture, un bon de commande	Gestion
◆ Valoriser et promouvoir l'entreprise (image de l'entreprise, produits et services...)	Communication
◆ Manipuler des charges ou objets encombrants et / ou lourds, (produits, échelle, etc.)	Logistique
◆ Se repérer sur une carte géographique, localiser une habitation	Logistique
◆ Utiliser des matériels de manutention	Logistique
◆ Conduire un véhicule, une voiture	Logistique

Connaissances requises pour l'exercice du métier :

Nature des connaissances	Connaissances	Formacode
◆ Relations interpersonnelles (clientèle, fournisseurs, collaborateurs...)	Opérationnelles	150
◆ Portage / manipulation de charges / gestes et postures	Opérationnelles	31776
◆ Branchement aux réseaux (eau, gaz, électricité)	Opérationnelles	222
◆ Expression écrite / rédaction de comptes-rendus, de rapports	De base	46307
◆ Calcul	De base	15030
◆ Multi-techniques	De base	350
◆ Produits relatifs à son domaine de compétence	De base	350
◆ Qualité de service	De base	463
◆ Services de l'entreprise	De base	13292
◆ Sécurité	De base	350

Facteurs-clés d'évolution du métier :

- Consommation des ménages, pouvoir d'achat
- Objets communicants, réseaux d'objets, domotique
- Gestion de la vie des produits : ventes, SAV, maintenance, recyclage
- Stratégie des entreprises (coûts / clients)
- Taille de l'entreprise

Conséquences sur les activités et compétences du métier :

- Intégration de la livraison avec la manutention liée à la livraison, l'installation (les produits seront de plus en plus prêts à être branchés) voire, dans certains cas, le dépannage premier niveau. « Il faudra que le livreur-installateur soit capable d'expliquer le fonctionnement, l'utilisation des matériels et systèmes, installer le matériel blanc et brun, le faire fonctionner, expliquer et discuter avec le client.

- La capacité du titulaire à installer et expliquer le fonctionnement des systèmes sous forme d'actions préventives, permettra de diminuer les coûts aval et d'obtenir des gains de productivité, qui se répercuteront sur les besoins en techniciens.. ce qui permet d'entrevoir un développement des emplois concernant ce métier

Le métier de livreur-installateur va nécessiter :

- Côté technique : compétences en branchements, configurations et paramétrage
- Côté client : compétences en relations professionnelles et conseil / image de marque, valorisation de l'entreprise. Ce rôle « d'ambassadeur du magasin » amènera le livreur-installateur à une plus grande qualification (exigence de qualité).

Profil requis pour exercer le métier au regard de son évolution :

Niveau Bac Pro SEN et / ou expérience professionnelle équivalente

Orientations en matière de gestion de l'emploi et des compétences :

- Choix de faire ou de faire-faire les livraisons et installation . Dans le cas où ce métier est internalisé, intégré et non sous-traité, le périmètre des contenus d'activités et de compétences sera fonction de la stratégie de l'entreprise, de sa volonté de le densifier et de le valoriser, sachant que le cœur du métier reste l'installation et la mise en service / mise en main.
- Formation et accompagnement à la relation clientèle.
- Formations éventuelles plus spécifiques courtes en fonction du périmètre du métier, de la diversité plus ou moins grande des activités complémentaires confiées par l'entreprise.

Positionnement du métier au regard de la typologie des entreprises :

Dans les TPE, les activités de livraison-installation sont des activités intégrées à celles du technicien multi-produits. Dans ce cas, le métier de technicien comprendra un ensemble d'activités, de la livraison et la mise en service / mise en main pour l'ensemble des produits (blanc , bruns, multimédia), en complément de la maintenance et de l'intervention technique sur les différents produits.

Selon les stratégies d'entreprise, le métier peut avoir une diversité d'activité plus ou moins grande (voir les autres activités éventuelles).

Magasinier(ère) SAV



Famille professionnelle:

Installation / Maintenance / SAV

Contexte d'exercice :

Le métier de magasinier SAV existe uniquement au sein des magasins ou d'entrepôts appartenant à des grandes surfaces spécialisées (GSS) ou de groupements. Ces derniers pourront disposer de centres de stockage de pièces détachées.

L'activité varie selon le type d'entreprise (taille, organisation, présence d'un comptoir...), le degré d'informatisation et d'automatisation de l'entreprise (matériel de manutention, lecteur de codes barres, système informatique fixe ou embarqué, ...).

L'activité peut impliquer la manipulation de charges à l'aide de matériel de manutention léger (transpalette, diable, rolls, caddie, ...) ou d'engins à conducteur autoporté (chariot élévateur, ...).

Sous la responsabilité du chef d'équipe maintenance /SAV, il réalise ses missions en lien avec les techniciens et les conseillers services.

Missions :

- Commander, réceptionner et assurer la gestion optimale des stocks de produits en SAV et de pièces détachées (coûts, délais, service client).
- Informer le client sur l'état d'avancement de la réparation du produit et l'application des conditions de garantie.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Rédaction du courrier d'information clients (papier ou électronique) Reporting sur les activités réalisées. Saisie de données relatives à son activité (fichier clients, comptes rendus techniques...). Transmission d'un état des produits détériorés et du matériel défectueux. 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> Gestion des stocks produits en SAV ou pièces détachées en respectant les process et procédures de l'entreprise. Réalisation des inventaires des produits en SAV, des stocks de prêts et pièces détachées. Réalisation des échanges / des reprises de produits (activités en déclin mais à mettre dans le aujourd'hui). Réception, conditionnement et stockage des produits réparés et des pièces détachées selon le système de rangement et de classement de l'entreprise. Recherche et commandes de pièces en cas d'absence en stocks, de pièces rares. 	Logistique
<ul style="list-style-type: none"> Gestion des relations avec les fournisseurs par téléphone. Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client. Information et suivi du SAV du client (téléphone, SMS...). Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie. 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> Information du client sur la nature et la garantie de la réparation effectuée. 	Services
<ul style="list-style-type: none"> Passation et suivi des commandes de produits, pièces détachées, d'accessoires. 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> Qualification de la nature du produit à commander. 	Technique

Autres activités selon le type d'entreprise :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Encaissement des achats réalisés par les clients. 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> Gestion du stock des prêts et des produits échangés. Remise au client des produits réparés. 	Logistique
<ul style="list-style-type: none"> Accueil, prise en charge des clients en point d'accueil ou à distance. 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client. Vente de pièces détachées au comptoir et/ou des produits du libre service. 	Vente
<ul style="list-style-type: none"> Prêt de matériel pour la durée de la réparation. Réponses aux différentes demandes de renseignement, et / ou orientation vers les personnes / services concernés. 	Services

Niveau requis pour exercer le métier :

Aptitudes professionnelles

- Pouvoir manipuler des objets lourds et encombrants
- Eventuellement détenir le Certificat(s) d'Aptitude à la Conduite En Sécurité – CACES

Diplômes / Titres

- Niveau V
- Titre professionnel et/ou CCP: agent magasinier
 - CAP/BEP en magasinage, distribution

Expérience professionnelle

Expérience souhaitée dans :

- l'utilisation de logiciel de gestion,
- et/ou la gestion,
- et/ou les produits blancs, bruns multimédia.

Facteurs d'évolution :

Evolutions de l'environnement du secteur

- Réglementation sur les garanties
- Renouvellement rapide des générations de matériels et élargissement des gammes
- Développement des commandes automatiques de pièces de SAV
- Dématérialisation des passations de commandes par internet

Impacts des évolutions au sein des entreprises :

- Réorganisation du travail et transfert de certaines activités sur d'autres métiers

Prospective emploi et compétences :

Tendance

Métier menacé

Périmètre du métier

La gestion des stocks SAV et de pièces détachées est une mission stratégique au sein de chaque entreprise. Cependant au vu de la baisse des réparations en SAV, de la dématérialisation et l'automatisation des commandes, les missions du magasinier SAV peuvent être redistribuées aux techniciens, hôtesse(s) d'accueil et conseillers services dans certaines entreprises.

Environnement de travail

L'évolution du périmètre du métier aura pour conséquence directe une évolution de l'environnement de travail puisque le magasinier pourra être en contact direct avec le client au sein du magasin.

Compétences stratégiques ou à renforcer

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Gestion des stocks produits en SAV ou pièces détachées en respectant les process et procédures de l'entreprise 	Logistique
<ul style="list-style-type: none"> Reporting sur les activités réalisées 	Gestion / administration
<ul style="list-style-type: none"> Accueil et information en magasin, en direct avec le client Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client Information et suivi du SAV du client (téléphone, SMS...) Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> Qualification de la nature du produit à commander 	Technique

Compétences en émergence

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Veille technique sur l'évolution des produits et du marché 	Gestion / administration

Compétences en déclin

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Recherche et commandes de pièces en cas d'absence en stocks, de pièces rares Réalisation des échanges / des reprises de produits 	Logistique

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013

Technicien(ne) spécialisé(e) Bruns



◆ Technicien d'atelier spécialisé produits bruns

Spécialités :

Définition du métier :

Réparer des équipements complexes concernant les produits bruns (Niveau 3), pour des interventions portant sur les composants de ces produits

A noter la distinction entre les 3 notions suivantes (la première concerne le métier de technicien produits bruns)

- La réparation : Opération ayant pour but de remplacer les éléments défectueux par des éléments sains, afin d'obtenir un produit aux performances équivalentes à celles du produit initial.
- Le dépannage : Intervention sur une machine en panne pour lui redonner ses fonctions d'usage. (On n'ouvre pas le produit)
- Les services : Ce qui peut répondre au fonctionnement et à l'utilisation du produit. Ils portent sur l'installation, la mise en service, la réalisation de configurations spécifiques, ce qui n'est pas le rôle des constructeurs. Seul un professionnel, qui est le revendeur, peut le réaliser.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
◆ Gestion de la relation client	Comportement / Relation
◆ Établissement d'un devis estimatif, tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies	Technique
◆ Réglage des appareils	Technique
◆ Essais sur « ban de chauffe »	Technique
◆ Recherche des causes de dysfonctionnement et établissement du diagnostic du produit ou système chez le client ou à l'atelier (démontage, tests, contrôle de fonctionnement, etc.) ou à distance	Technique
◆ Réparation des produits en particulier sur le coeur de l'appareil, au niveau des composants	Technique
◆ Conditionnement des produits réparés	Logistique
◆ Gestion des stocks produits ou pièces détachées	Logistique
◆ Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention et encaissement éventuel	Gestion / administration
◆ Reporting sur les activités réalisées, les problèmes rencontrés	Gestion / administration
◆ Recherche de l'information sur les portails techniques des constructeurs	Technique
◆ Tests du fonctionnement du produit ou système après intervention	Technique
◆ Veille technique, relative à son domaine d'activité	Technique

Autres activités éventuelles :

- Etablissement de factures

Savoir-faire du métier :

Nature des savoir-faire	Domaines des savoir-faire
◆ Questionner de façon pertinente le demandeur, imaginer les "bonnes questions" afin d'optimiser les déplacements pour dépannage	Communication
◆ Diagnostiquer des pannes complexes, spécifiques à son domaine	Technique
◆ Analyser et expliciter les causes / facteurs ayant occasionnés la panne ou le dysfonctionnement, formuler une hypothèse de panne et en juger la validité	Technique
◆ Calculer un prix en fonction des différents coûts standards (main d'oeuvre, pièces, déplacements,)	Gestion
◆ Qualifier la nécessité et la faisabilité de la réparation	Technique
◆ Lire des documents techniques en anglais	Communication
◆ Mesurer et apprécier la performance du produit, au regard des spécifications constructeur	Technique
◆ Paramétrer différents appareils	Technique
◆ Souder et désouder les composants	Technique
◆ Utiliser les méthodes, outils et logiciels ou supports techniques de diagnostic de pannes ou de dysfonctionnements, de validation de réparation, de configuration et de réglage	Technique
◆ Utiliser les méthodes, outils et logiciels ou supports techniques de réparation d'une panne, d'un dysfonctionnement	Technique
◆ Transposer des situations et solutions techniques à des environnements nouveaux	Technique
◆ Lire, utiliser et interpréter un schéma technique, une notice constructeur	Technique
◆ Rédiger un rapport et / ou un compte-rendu d'intervention, et / ou une commande de matériel	Communication
◆ Évaluer le bien fondé de la reprise ou non du produit, de sa reprise (valeur vénale)	Technique
◆ Capitaliser et exploiter toutes informations / documentations recueillies en interne / externe	Gestion
◆ Manipuler des charges ou objets encombrants et / ou lourds, (produits, échelle, etc.)	Logistique

Connaissances requises pour l'exercice du métier :

Nature des connaissances	Connaissances	Formacode
◆ Electronique numérique	Approfondies	243
◆ Electronique analogique	Approfondies	243
◆ Techniques et méthodologies de diagnostic de pannes / de dysfonctionnements	Approfondies	31604
◆ Techniques et méthodologies de dépannage, de réparation	Approfondies	316
◆ Traitement du signal numérique	Opérationnelles	24356
◆ Connectique	Opérationnelles	243
◆ Electricité courant fort	Opérationnelles	240
◆ Electricité courant faible	Opérationnelles	240
◆ Microsoudure / soudure des composants	Opérationnelles	230
◆ Matériaux, nouveaux matériaux (écrans, plasma, etc.)	Opérationnelles	228
◆ Produits relatifs à son domaine de compétence	Opérationnelles	350
◆ Services de l'entreprise	De base	13292
◆ Portage / manipulation de charges / gestes et postures	De base	31776
◆ Droit de la consommation (vices cachés...) / des consommateurs	De base	13292
◆ Relations interpersonnelles (clientèle, fournisseurs, collaborateurs...)	De base	150
◆ Son et image / audio et vidéo	De base	46236
◆ Qualité de service	De base	463
◆ Logiciel métier	De base	310

Facteurs-clés d'évolution du métier :

Technologie - convergence informatique et multimédia (« le tout numérique ») - intégration des produits - fiabilité des produits

- Chute du prix des produits : diminution de la réparation au profit du remplacement ou du ré-achat
- Développement concurrentiel pour la réparation des produits bruns / multimédia (constructeurs et maintenance industrielle)
- Réglementation sur les DEEE (Déchets d'Équipements Electriques et Electroniques)
- Distinction plus forte entre services et réparation

Conséquences sur les activités et compétences du métier :

- Une volumétrie est en forte décroissance (estimation chute de 10 à 1 ou 2 entre 2002 et 2010)
- Forte diminution de la charge de travail concernant les composants, au profit du changement de modules.
- L'émigration progressive de la réparation vers les constructeurs (technicité, plans, propriété des pièces, gestion centralisée des pièces) et les entreprises de maintenance industrielle qui montent en puissance (savoir-faire, investissements industriels, plateformes bruns / multimédia pour l'instant)
- Un savoir-faire requis moins « pointu » mais qui doit s'appliquer à une gamme plus large de produits

Profil requis pour exercer le métier au regard de son évolution :

BAC PRO SEN (Systèmes Electroniques Numériques)
Et/ou titre à finalité professionnelle pour la branche

Orientations en matière de gestion de l'emploi et des compétences :

- Le développement d'une polyvalence sur la gamme : télé, DVD, micro (« réparateur » sur les circuits ou cartes mères, changement de cartes)
- Le non-remplacement systématique du personnel
- La mobilité « subie », même limitée, vers des entreprises ou sites de réparation (problèmes de changements de région), face à des difficultés locales de recrutement (exemple : Est de la France)
- La reconversion, culturellement difficile, vers le métier de technicien services multimédia ou encore le métier (nouveau) de technicien multi-produits

Positionnement du métier au regard de la typologie des entreprises :

- Le choix de faire ou de faire-faire. Les entreprises de « cash and carry » ne disposent pas de ce métier.
- La tendance lourde dans le futur : faire-faire (en particulier pour les sociétés de vente de produits à bas coûts). Emigration progressive de la réparation vers les constructeurs (technicité, plans, propriété des pièces, gestion centralisée des pièces) et les entreprises de maintenance industrielle qui montent en puissance (savoir-faire, investissements industriels) disposant actuellement de plateformes pour les produits bruns / multimédia

Technicien(ne) multi-produits



Famille professionnelle:

Installation / Maintenance / SAV

Contexte d'exercice :

Le métier de technicien multi produits existe au sein de tous les types d'entreprises de la branche professionnelle. Selon les entreprises, il réalise ses interventions en centre de services, en magasin, directement chez le client ou à distance selon l'importance et la technicité des dysfonctionnements produits blanc, bruns et multimédia.

Les interventions peuvent être de différents types :

Niveau 1

- Hard : intervention sans ouverture de l'appareil
- Soft : paramètres utilisateurs.

Niveau 2

- Hard : intervention au sous-ensemble après ouverture de l'appareil.
- Soft : paramètres techniques (mode service et paramètres accessibles uniquement par un technicien).

Sous la responsabilité du chef d'équipe maintenance /SAV, il réalise ses missions en lien avec les autres techniciens, les conseillers services, le magasinier SAV et les vendeurs.

Missions :

- Conseiller, installer, mettre en service, configurer et réaliser la maintenance, préventive ou curative, des produits et systèmes blancs/bruns/multimédia.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Pré-diagnostic, en tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies par le client. • Recherche de l'information sur les portails techniques des constructeurs et / ou consolidation d'une base de données. • Recherche des causes de dysfonctionnement et établissement du diagnostic du produit ou système chez le client ou à l'atelier (contrôle branchements et connectique, démontage, tests, contrôle de fonctionnement, etc.) ou à distance. • Réinstallation, réglage et mise en service des produits à domicile ou à distance. • Réparation du / des produits ou systèmes à l'aide des outils de diagnostic selon la politique de maintenance du constructeur et/ou des entreprises. • Tests du fonctionnement du produit ou système après intervention. • Établissement d'un coût estimatif tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies. 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Constat et établissement d'un dossier relatif au mécontentement du client (non respect du plan initial, réalisation défectueuse, etc.). • Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention chez le client et encaissement éventuel. • Etablissement et suivi du dossier client : vente, commande, financement, garantie, abonnement, intervention, litige. • Passation et suivi des commandes de produits, pièces détachées, d'accessoires. 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> • Établissement d'un devis détaillé d'installation / ou de dépannage. • Rédaction des comptes rendus des interventions techniques réalisées. • Rédaction du rapport technique d'installation (relevé de mesures, réglages, modifications éventuelles). 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Conseils du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. • Formation du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. • Information du client sur la nature et la garantie de la réparation effectuée. 	Services
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des déchets et appareils défectueux / anciens. • Gestion du stock des prêts et des produits échangés. 	Logistique
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client. • Réception des appels et planification des rendez-vous avec le client. • Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie. 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> • Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client. 	Vente

Autres activités selon le type d'entreprise :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none">• Livraison des produits neufs / réparés et/ou des produits de prêt.• Gestion des stocks produits en SAV ou pièces détachées et des produits en fin de vie.	Logistique
<ul style="list-style-type: none">• Participation à l'accueil et l'intégration des stagiaires.	Management

Niveau requis pour exercer le métier :

Aptitude professionnelle

Avoir le permis de conduire.

Pouvoir manipuler des objets lourds et encombrants.

Diplômes / Titres

Niveau IV

- BAC pro SEN (Systèmes Electroniques Numériques
- Titre de « Technicien(ne) Services en Audiovisuel et électrodomestique » (TSAE)

Niveau III

- BTS Systèmes électroniques

Expérience professionnelle

Expérience significative en tant technicien au sein de la branche professionnelle

Facteurs d'évolution :

Evolutions de l'environnement du secteur

- Croissance des exigences des clients sur la qualité de service : besoin du client de disposer du produit rapidement
- Amélioration de la fiabilité des produits
- Renouvellement rapide des générations de matériels et élargissement des gammes
- Convergence et interopérabilité des produits entre eux : développement d'objets communicants, des réseaux domestiques et de la domotique...
- Référencement des réparateurs (projet STAR)
- Augmentation du prix des pièces SAV et accès payant aux informations SAV produits
- Développement des outils d'aide à l'installation et au diagnostic de pannes à distance sur les appareils par les constructeurs pour les techniciens et pour les clients

Impacts des évolutions au sein des entreprises

- Recherche de maîtrise des coûts d'intervention (développement du dépannage à distance)
- Diversification des produits (domotique, réseaux...) et services proposés : prise en main des produits, formation...
- Recherche de décloisonnement des spécialités correspondant aux « univers » et constituer un seul métier à spectre large
- Positionnement d'experts de familles au niveau III uniquement sur des rappels de parc

Prospective emploi et compétences :

Tendance

Métier émergent

Périmètre du métier

Le technicien multi produits pourra être amené à travailler essentiellement sur des opérations de maintenance niveau 2, le niveau 1 étant pris en charge par les vendeurs technico-commerciaux, les conseillers services voire les constructeurs via leur service en ligne.

Au vu de la convergence des produits, le métier nécessitera de plus grande compétence dans les réseaux domestiques.

Environnement de travail

Inchangé

Compétences stratégiques ou à renforcer

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Réparation du / des produits ou systèmes à l'aide des outils de diagnostic selon la politique de maintenance du constructeur et/ou des entreprises Recherche de l'information sur les portails techniques des constructeurs et/ou consolidation d'une base de données 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie 	Relations professionnelles

Compétences en émergence

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Paramétrage du réseau domestique Pose des différents matériels / appareils sur les murs Raccorder des appareils ou des systèmes entre eux 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> Saisie de données relative à son activité (fichier clients, compte-rendu techniques...) Veille technique sur l'évolution des produits et du marché 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> Proposition de produits et de services annexes à domicile Vente de produits ou système multi-univers (Blanc/brun/multimédia) et de services (financement, garanties, formation, installation,...) 	Vente
<ul style="list-style-type: none"> Prise des rendez-vous avec les prospects/clients 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> Recherche et commandes de pièces en cas d'absence en stocks, de pièces rares 	Logistique

Compétences en déclin

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Réparation au composant (niveau 3) du / des produits ou systèmes 	Technique

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013

Technicien(ne) réseaux domestiques



- ◆ Technicien software
- ◆ Technicien SAV systèmes / réseaux
- ◆ Technicien réseaux domestiques

Famille professionnelle:

Installation / Maintenance / SAV

Contexte d'exercice :

Le métier de technicien réseaux domestiques existe essentiellement dans les entreprises, le plus souvent de moins de 10 salariés, spécialisées sur ce champ d'activité. Il réalise ses interventions chez le client au moment de l'installation des produits, ou lors d'une maintenance préventive ou curative.

La mobilité est un élément important, les déplacements sont fréquents. L'activité peut s'effectuer en hauteur, en environnement allergène (plâtre, espace clos...) et impliquer le port de charges.

Sous la responsabilité du chef d'équipe maintenance /SAV, il réalise ses missions en lien avec les autres techniciens, les conseillers services, le magasinier SAV et les vendeurs.

Missions :

- Effectuer l'installation, la mise en service, la configuration et la maintenance, préventive ou curative des produits / systèmes et réseaux informatiques.
- Réaliser les interventions de service après-vente pour les produits et systèmes relevant de son domaine de compétence : « maison communicante », configuration de produits et de systèmes électro domotiques et multimédia.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Repérage du site et des conditions de réception. • Pré-diagnostic, en tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies par le client. • Établissement d'un coût estimatif tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies. • Réception du chantier, et formalisation de l'accord du client (signature). • Recherche de l'information sur les portails techniques des constructeurs et / ou consolidation d'une base de données. • Identification, avec le client, de l'endroit idéal de réception. • Réalisation du métré à domicile. • Recherche des causes de dysfonctionnement et établissement du diagnostic du produit ou système chez le client ou à l'atelier (démontage, tests, contrôle de fonctionnement, etc.) ou à distance. • Traitement des anomalies et / ou réclamations client, par rapport au plan d'implantation initial. • Tirage, installation et fixation des câbles coaxiaux, reliant les antennes aux appareils de réception : téléviseurs, chaînes stéréo, transformateurs, décodeurs. • Réparation du / des produits ou systèmes à l'aide des outils de diagnostic selon la politique de maintenance du constructeur et/ou des entreprises. • Pose des différents matériels / appareils sur les murs. • Raccorder des appareils ou des systèmes entre eux. • Mise au point et réglage, réalisation des mesures et tests nécessaires en vue d'un fonctionnement des liaisons installées en conformité avec le cahier des charges. • Paramétrage du réseau domestique. • Mise en place et interconnexion entre les terminaux et les périphériques éventuels. • Entretien, réparation et / ou mise en conformité du système. • Test du fonctionnement du produit ou système après intervention. • Réinstallation, réglage et mise en service des produits à domicile ou à distance. 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Recherche et commandes de pièces en cas d'absence en stocks, de pièces rares. • Gestion du stock des prêts et des produits échangés. • Gestion des stocks produits en SAV ou pièces détachées. • Gestion des déchets et appareils défectueux / anciens. 	Logistique
<ul style="list-style-type: none"> • Conseils du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. • Formation du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. • Information du client sur la nature et la garantie de la réparation effectuée. 	Services

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Constat et établissement d'un dossier relatif au mécontentement du client (non respect du plan initial, réalisation défectueuse, etc.). Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention chez le client et encaissement éventuel. Etablissement et suivi du dossier client : vente, commande, financement, garantie, abonnement, intervention, litige. Passation et suivi des commandes de produits, pièces détachées, d'accessoires. 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> Établissement d'un devis détaillé d'installation / ou de dépannage. Rédaction des comptes rendus des interventions techniques réalisées. Rédaction du rapport technique d'installation (relevé de mesures, réglages, modifications éventuelles). 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client. Réception des appels et planification des rendez-vous avec le client. Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie. 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client. 	Vente

Autres activités selon le type d'entreprises :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Récupération de données informatiques du client perdues. 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> Participation à l'accueil et l'intégration des stagiaires. 	Management
<ul style="list-style-type: none"> Livraison des produits neufs / réparés et/ou des produits de prêt. 	Logistique

Niveau requis pour exercer le métier :

Aptitudes professionnelles

Avoir le permis de conduire.
 Pouvoir manipuler des objets lourds et encombrants.
 Savoir travailler en hauteur.

Diplômes / Titres

- Niveau IV
- Bac pro Systèmes Électroniques Numériques (SEN)
 - Titre professionnel de Technicien(ne) Services Multimédia (TSM),
 - Titre AFPA de Technicien Image, Son et Appareils Multimédia.
 - Titre professionnel de Technicien Réseaux et services très haut débit)
- Niveau III
- BTS Domotique
 - BTS Systèmes électroniques

Expérience professionnelle

Expérience souhaitée comme :

- Technicien EGP ou antenneur,
- Chauffagiste, poseur de fenêtre ou volets roulants, poseur d'alarme.

Facteurs d'évolution :

Évolutions de l'environnement du secteur

- Développement des achats de précaution et tranquillité (menaces d'intrusion dans la vie privée, perception du public, nocivité ou non des ondes)
- Vieillesse des clients (hausse des dépenses liées à la dépendance et au maintien à domicile)
- Développement du télétravail –télé activité
- Convergence et interopérabilité des produits entre eux : développement d'objets communicants, des réseaux domestiques et de la domotique...
- Renouvellement rapide des générations de matériels et élargissement des gammes

Impacts des évolutions au sein des entreprises :

- Recherche de maîtrise des coûts d'intervention (développement du dépannage à distance)
- Diversification des produits (domotique, réseaux...) et services proposés : prise en main des produits, formation...
- Recherche de décroisement des spécialités correspondant aux « univers » et constituer un seul métier à spectre large

Prospective emploi et compétences :

Tendance

Métier émergent

Périmètre du métier

Le développement de ce métier est fortement lié à un marché en plein essor (mise en convergence des produits via un réseau domestique, installations de la domotique) qui reste cependant encore très incertain au vu des réflexions techniques en cours sur le type de réseaux à développer.

Le métier peut s'élargir selon les organisations des entreprises vers :

- La maîtrise de plusieurs univers produits (brun / blanc / gris)
- Le développement de nouveaux produits (ex : photovoltaïque, équipements d'assistance à la personne, alarme...)

Environnement de travail

Inchangé

Compétences stratégiques ou à renforcer

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Réparation du / des produits ou systèmes à l'aide des outils de diagnostic selon la politique de maintenance du constructeur et/ou des entreprises • Réinstallation, réglage et mise en service des produits à domicile ou à distance 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie 	Relations professionnelles

Compétences en émergence

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Saisie de données relative à son activité (fichier clients, compte-rendu techniques...) • Veille technique sur l'évolution des produits et du marché 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Proposition de produits et de services annexes au domicile du client 	Vente
<ul style="list-style-type: none"> • Prise des rendez-vous avec les prospects/clients 	Gestion commerciale

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013

Technicien(ne) services en électrodomestique



- ◆ Technicien de service électroménager
- ◆ Technicien produits blancs
- ◆ Technicien services blancs
- ◆ Technicien Hotline blanc

Famille professionnelle:

Installation / Maintenance / SAV

Contexte d'exercice :

Le métier de technicien services en électrodomestique existe au sein de tous les types d'entreprises de la branche professionnelle. Selon les entreprises, il réalise ses interventions en centre de services, en magasin au sein de service après-vente (SAV), directement chez le client ou à distance selon l'importance et la technicité des dysfonctionnements des produits électrodomestiques (produits blancs).

Selon l'organisation du travail et le niveau de compétences, le technicien peut être spécialisé sur des produits PEM (Petit Electroménager) ou GEM (Gros Electroménager).

Les interventions peuvent être de différents types :

Niveau 1

- Hard : intervention sans ouverture de l'appareil
- Soft : paramètres utilisateurs.

Niveau 2

- Hard : intervention au sous-ensemble après ouverture de l'appareil.
- Soft : paramètres techniques (mode service et paramètres accessibles uniquement par un technicien).

Sous la responsabilité du chef d'équipe maintenance /SAV, il réalise ses missions en lien avec les autres techniciens, les conseillers services, le magasinier SAV et les vendeurs.

Missions :

- Réaliser les interventions de services après-vente pour les produits électrodomestiques (petit électroménager (PEM) et/ou gros électroménager (GEM)).
- Effectuer l'installation, la mise en service, la configuration et la maintenance préventive ou curative de ces produits (niveau 1 et 2).

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Pré-diagnostic, en tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies par le client. • Recherche de l'information sur les portails techniques des constructeurs et / ou consolidation d'une base de données. • Recherche des causes de dysfonctionnement et établissement du diagnostic du produit ou système chez le client ou à l'atelier (contrôle branchements et connectique, démontage, tests, contrôle de fonctionnement, etc.) ou à distance. • Réinstallation, réglage et mise en service des produits à domicile ou à distance. • Réparation du / des produits ou systèmes à l'aide des outils de diagnostic selon la politique de maintenance du constructeur et/ou des entreprises. • Tests du fonctionnement du produit ou système après intervention. • Établissement d'un coût estimatif tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies. 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention chez le client et encaissement éventuel. • Etablissement et suivi du dossier client : vente, commande, financement, garantie, abonnement, intervention, litige. • Passation et suivi des commandes de produits, pièces détachées, d'accessoires. 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> • Conseils du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. • Formation du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. • Information du client sur la nature et la garantie de la réparation effectuée. 	Services
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client. • Réception des appels et planification des rendez-vous avec le client. • Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie. 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> • Recherche et commandes de pièces en cas d'absence en stocks, de pièces rares. • Gestion des stocks produits en SAV ou pièces détachées. • Gestion des déchets et appareils défectueux / anciens. 	Logistique
<ul style="list-style-type: none"> • Établissement d'un devis détaillé d'installation / ou de dépannage. • Rédaction des comptes rendus des interventions techniques réalisées. 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client. 	Ventes

Autres activités selon le type d'entreprise :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none">Gestion du stock des prêts et des produits échangés.Livraison des produits neufs / réparés et/ou des produits de prêt.	Logistique
<ul style="list-style-type: none">Participation à l'accueil et l'intégration des stagiaires.	Management

Niveau requis pour exercer le métier :

Aptitudes professionnelles

Avoir le permis de conduire.

Pouvoir manipuler des objets lourds et encombrants.

Diplômes / Titres

Niveau IV

- BAC pro SEN (Systèmes Electroniques Numériques)
- Titre professionnel AFPA de Technicien de Maintenance en Appareils Électroménagers (TMAE).

Expérience professionnelle

Expérience souhaitée comme technicien au sein de la branche professionnelle.

Facteurs d'évolution :

Evolutions de l'environnement du secteur

- Amélioration de la fiabilité des produits
- Renouvellement rapide des générations de matériels et élargissement des gammes
- Convergence et interopérabilité des produits entre eux : développement d'objets communicants, des réseaux domestiques et de la domotique...
- Référencement des réparateurs (projet STAR)
- Augmentation du prix des pièces détachées et accès payant aux informations SAV produits
- Développement des outils d'aide à l'installation et au diagnostic de pannes à distance sur les appareils par les constructeurs pour les techniciens et pour les clients

Impacts des évolutions au sein des entreprises :

- Recherche de maîtrise des coûts d'intervention (développement du dépannage à distance)
- Diversification des produits (domotique, réseaux...) et services proposés : prise en main des produits, formation...
- Recherche de décloisonnement des spécialités correspondant aux « univers » et constituer un seul métier à spectre large

Prospective emploi et compétences :

Tendance

Métier menacé

Périmètre du métier

Le métier de technicien services électrodomestique s'orientera :

- soit vers une plus grande expertise technique pour répondre à une demande cliente en SAV / maintenance encore bien présente
- Soit vers une plus grande polyvalence en développant son champs de compétences sur plusieurs univers produits (bruns / gris / multimédia).

Environnement de travail

Inchangé

Compétences stratégiques ou à renforcer

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Réparation du / des produits ou systèmes à l'aide des outils de diagnostic selon la politique de maintenance du constructeur et/ou des entreprises 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie 	Relations professionnelles

Compétences en émergence

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Saisie de données relative à son activité (fichier clients, compte-rendu techniques...) • Veille technique sur l'évolution des produits et du marché 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Proposition de produits et de services annexes au domicile du client 	Vente
<ul style="list-style-type: none"> • Prise des rendez-vous avec les prospects/clients 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> • Recherche et commandes de pièces en cas d'absence en stocks, de pièces rares 	Logistique

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013

Technicien(ne) services multimédia / EGP



- ◆ Technicien multimédia
- ◆ Technicien service multimédia
- ◆ Technicien services en EGP (Electronique Grand Public)
- ◆ Technicien Hot-Line

Famille professionnelle:

Installation / Maintenance / SAV

Contexte d'exercice :

Le métier de technicien services multimédia existe au sein de tous les types d'entreprises de la branche professionnelle. Selon les entreprises, il réalise ses interventions en centre de services, en magasin au sein de service après-vente (SAV), directement chez le client ou à distance selon sa spécialité et la technicité des dysfonctionnements des produits multimédia.

On distingue plusieurs configurations multimédia pour lesquelles le technicien peut être plus ou moins spécialisé :

- Infrastructure réseau domestique (filaire, CPL, WIFI, etc.).
- Produits et systèmes bruns : électronique grand public (TV, vidéo, audio).
- Produits et systèmes gris : informatique, téléphonie, APN, GSM, GPS,...

Les différentes configurations ne subsistent qu'au sein des entreprises spécialisées, la fusion des différentes spécialités, liée au développement et à l'intégration des technologies, étant effective au sein des GSS.

Les interventions peuvent être de différents types :

Niveau 1

- Hard : intervention sans ouverture de l'appareil
- Soft : paramètres utilisateurs.

Niveau 2

- Hard : intervention au sous-ensemble après ouverture de l'appareil.
- Soft : paramètres techniques (mode service et paramètres accessibles uniquement par un technicien).

Sous la responsabilité du chef d'équipe maintenance /SAV, il réalise ses missions en lien avec les autres techniciens, les conseillers services, le magasinier SAV et les vendeurs.

Missions :

- Effectuer le conseil, l'installation, la mise en service, la configuration et la maintenance, préventive ou curative, des produits et systèmes multimédia, que ce soient des produits « bruns » (TV, radio, hi-fi,...), « gris » (informatique, téléphonie,...) ou des réseaux domestiques (wifi par exemple).

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Pré-diagnostic, en tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies par le client. • Recherche de l'information sur les portails techniques des constructeurs et / ou consolidation d'une base de données. • Recherche des causes de dysfonctionnement et établissement du diagnostic du produit ou système chez le client ou à l'atelier (contrôle branchements et connectique, démontage, tests, contrôle de fonctionnement, etc.) ou à distance. • Récupération de données informatiques du client perdues. • Réinstallation, réglage et mise en service des produits à domicile ou à distance. • Réparation du / des produits ou systèmes à l'aide des outils de diagnostic selon la politique de maintenance du constructeur et/ou des entreprises. • Tests du fonctionnement du produit ou système après intervention. • Établissement d'un coût estimatif tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies. 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention chez le client et encaissement éventuel. • Passation et suivi des commandes de produits, pièces détachées, d'accessoires. 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> • Établissement d'un devis détaillé d'installation / ou de dépannage. • Rédaction des comptes rendus des interventions techniques réalisées. 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Conseils du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. • Information du client sur la nature et la garantie de la réparation effectuée. • Formation du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. 	Services
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des stocks produits en SAV ou pièces détachées en respectant les process et procédures de l'entreprise. • Recherche et commandes de pièces en cas d'absence en stocks, de pièces rares. 	Logistique
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client. • Réception des appels et planification des rendez-vous avec le client. • Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie. 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> • Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client. 	Ventes

Autres activités selon le type d'entreprise :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none">• Amplification des performances des ordinateurs.	Technique
<ul style="list-style-type: none">• Gestion du stock des prêts et des produits échangés.• Livraison des produits neufs / réparés et/ou des produits de prêt.	Logistique
<ul style="list-style-type: none">• Participation à l'accueil et l'intégration des stagiaires.	Management

Niveau requis pour exercer le métier :

Aptitudes professionnelles

Avoir le permis de conduire.

Pouvoir manipuler des objets lourds et encombrants.

Diplômes / Titres

Niveau IV

- BAC pro SEN (Systèmes Electroniques Numériques)
- Titre professionnel de Technicien(ne) Services Multimédia (TSM),
- Titre professionnel AFPA de Technicien Image, Son et Appareils MultiMedia

Niveau III

- BTS Systèmes électroniques

Expérience professionnelle

Expérience souhaitée comme technicien au sein de la branche

Facteurs d'évolution :

Evolutions de l'environnement du secteur

- Amélioration de la fiabilité des produits
- Renouvellement rapide des générations de matériels et élargissement des gammes
- Convergence et interopérabilité des produits entre eux : développement d'objets communicants, des réseaux domestiques et de la domotique...
- Référencement des réparateurs (projet STAR)
- Augmentation du prix des pièces détachées et accès payant aux informations SAV produits
- Développement des outils d'aide à l'installation et au diagnostic de pannes à distance sur les appareils par les constructeurs pour les techniciens et pour les clients

Impacts des évolutions au sein des entreprises

- Recherche de maîtrise des coûts d'intervention (développement du dépannage à distance)
- Diversification des produits (domotique, réseaux...) et services proposés : prise en main des produits, formation...
- Recherche de décloisonnement des spécialités correspondant aux « univers » et constituer un seul métier à spectre large

Prospective emploi et compétences :

Tendance

Métier menacé

Périmètre du métier

Le métier de technicien services multimédia EGP pourrait selon les stratégies adaptées par les entreprises, évoluer :

- Soit vers un niveau d'expertise plus important en maîtrisant l'ensemble des configurations multimédia et la domotique.
- Soit vers une plus grande polyvalence et étendre son champs de compétences vers les produits blanc.

Environnement de travail

Inchangé

Compétences stratégiques ou à renforcer

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Réparation du / des produits ou systèmes à l'aide des outils de diagnostic selon la politique de maintenance du constructeur et/ou des entreprises • Réinstallation, réglage et mise en service des produits à domicile ou à distance 	Technique
<ul style="list-style-type: none"> • Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie 	Relations professionnelles

Compétences en émergence

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Saisie de données relative à son activité (fichier clients, compte-rendu techniques...) • Veille technique sur l'évolution des produits et du marché 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Proposition de produits et de services annexes au domicile du client 	Vente
<ul style="list-style-type: none"> • Prise des rendez-vous avec les prospects/clients • Etablissement et suivi du dossier client : vente, commandes, financement, garantie, abonnement, intervention, litige 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des déchets et appareils défectueux / anciens 	Logistique

Compétences en déclin

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Réparation au composant (niveau 3) du / des produits ou systèmes 	Technique

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013

Vendeur(se) multi-produits



Famille professionnelle:

Commercialisation - Ventes

Contexte d'exercice :

Le métier de vendeur(se) multi-produit est présent au sein de grandes surfaces spécialisées (GSS), de magasins liés à des groupements ou au sein d'entreprises indépendantes.

Il s'exerce en magasin :

- sous la responsabilité d'un responsable des ventes ou du responsable d'entreprise ou de magasin,
- en lien avec les autres vendeurs, les livreurs installateurs et les technicien SAV.

Missions :

- Argumenter et vendre une solution (produit, service, assistance) adaptée aux besoins des clients sur tous produits et systèmes blancs, bruns et multimédia.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Etablissement et suivi du dossier client : vente, commande, financement, garantie, abonnement, intervention, litige. Étiquetage des produits. Mise à jour du fichier clients. Mise en place des actions publicitaires (ILV, PLV). Passation et suivi des commandes d'accessoires finis. 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> Conseils du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. Présentation des produits et services, information et conseil au client (fonctionnalité, modes d'utilisation, risques éventuels, normes d'utilisation...). Réponses aux différentes demandes de renseignement, et / ou orientation vers les personnes / services concernés. 	Services
<ul style="list-style-type: none"> Contrôle de la présence des marchandises, de la conformité de la livraison par rapport à la commande passée auprès du fournisseur. Réalisation des inventaires produits. Sélection, mise en exposition des produits (alignement, netteté, propreté, branchement, sécurisation). 	Logistique
<ul style="list-style-type: none"> Accueil, prise en charge des clients en point d'accueil ou à distance. Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client. Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie. 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> Rédaction du courrier d'information clients (papier ou électronique). Reporting sur les activités réalisées. 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client . Vente de produits ou système multi-univers (blanc/brun/multimédia) et de services (financement, garantie, formation, installation,...) et prise de commande(s). 	Ventes
<ul style="list-style-type: none"> Établissement d'un coût estimatif tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies. 	Technique

Autres activités selon le type d'entreprise :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Participation à l'accueil et l'intégration des stagiaires. 	Management
<ul style="list-style-type: none"> Encaissement des achats réalisés par les clients. 	Gestion / Administration

Niveau requis pour exercer le métier :

Diplômes / Titres

- Niveau IV
- BAC pro COMMERCE
 - Titre professionnel de Vendeur(se) de l'électrodomestique et multimédia (VEM)
- Niveau III
- BTS NRC
 - BTS MUC
 - DUT techniques de commercialisation

Expérience professionnelle

Avec ou sans expérience professionnelle dans la vente/conseil ou les produits blancs / bruns / multimédia

Facteurs d'évolution :

Evolutions de l'environnement du secteur

- Convergence et interopérabilité interactivité des produits entre eux : développement d'objets communicants, des réseaux domestique et de la domotique...
- Accroissement des gammes de produits au sein de chaque univers
- Renouvellement rapide des générations de matériels

Impacts des évolutions au sein des entreprises

- Passage de vente de produit à une vente de solution complète adaptée
- Diversification des produits (domotique, réseaux domestiques...) et services proposés (financement, prise en main des produits, formation...)

Prospective emploi et compétences :

Tendance

Métier émergent

Périmètre du métier

Elargissement du spectre du métier par la vente de prestations de services diverses.

Environnement de travail

Le vendeur multi-produit pourra être amené à aller chez le domicile du client.

Compétences stratégiques ou à renforcer

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client 	Relation client
<ul style="list-style-type: none"> • Reporting sur les activités réalisées 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Conseils du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile 	Technique

Compétences en émergence

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Veille technique sur l'évolution des produits et du marché 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Prise des rendez-vous avec les prospects/clients 	
<ul style="list-style-type: none"> • Vente sur catalogue interactif / boutique virtuelle 	Vente

Compétences en déclin

Nature des compétences	Domaines d'activité
• Prise de commande simple	Vente

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013

Vendeur(se) solutions multimédia



- ◆ Vendeur(se) conseil en magasin / multimédia
- ◆ Vendeur(se) système multimédia
- ◆ Vendeur régional
- ◆ Vendeur(se) réseaux domestiques / multimédia / communication

Spécialités :

Dans les entreprises qui sous-traiteront complètement leur SAV, le premier niveau de SAV sera assuré par le vendeur.

Définition du métier :

Accueillir le client, faire exprimer le besoin, construire une réponse (produit, service, solution, assistance), argumenter et vendre une solution adaptée correspondant à des configurations de produits organisés en systèmes réseaux domestiques / multimédias

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
◆ Accueil, prise en charge des clients en point d'accueil ou à distance.	Comportement / Relation
◆ Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client	Comportement / Relation
◆ Réponses aux différentes demandes de renseignement, et / ou orientation vers les personnes / services concernés	Services
◆ Information, présentation des produits et services	Services
◆ Présentation du produit au client	Ventes
◆ Vente de produits / prise de commande(s)	Ventes
◆ Établissement d'un devis estimatif, tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies	Technique
◆ Ventes de services (financement, garanties, formation, installation,...)	Ventes
◆ Établissement des documents de vente pour accord du client	Gestion / administration
◆ Conseils sur l'utilisation des produits	Services
◆ Suivi de commandes particulières	Gestion commerciale
◆ Recherche des informations et mise à jour du fichier clients	Gestion commerciale
◆ Relevé et saisie de prix ou de gamme dans les magasins concurrents	Gestion commerciale
◆ Branchement des appareils en démonstration et sécurisation des produits	Services
◆ Mise en exposition des produits (alignement, netteté, propreté), sélection et installation des produits phares en vitrine, en rayon	Logistique
◆ Agencement des rayons, mise en place des produits (merchandising)	Ventes
◆ Étiquetage des produits	Logistique
◆ Mise à jour des prix des produits du rayon, du magasin	Gestion commerciale
◆ Réalisation des inventaires produits	Logistique
◆ Gestion de la relation client	Comportement / Relation
◆ Établissement de factures	Gestion / administration

Autres activités éventuelles :

Conseils et formation des stagiaires sur le terrain
 Réponses aux différentes demandes de renseignements

Savoir-faire du métier :

Nature des savoir-faire	Domaines des savoir-faire
◆ Accueillir, renseigner, orienter un client, un fournisseur, un prestataire, un visiteur	Communication
◆ Identifier et caractériser la demande d'un client / d'un prospect	Communication
◆ Identifier la typologie client, son positionnement	Commerciale
◆ Traduire les attentes et besoins du client en solutions commerciales	Commerciale
◆ Adapter son comportement, son langage au client, en conformité avec les valeurs et l'image de l'entreprise	Communication
◆ Argumenter commercialement sur les caractéristiques, performances, avantages concurrentiels des produits, des systèmes, des services	Communication
◆ Construire une solution / une offre globale personnalisée, « sur mesure » de produits et services	Commerciale
◆ Expliquer et convaincre le client des travaux à réaliser (nature, délais, contraintes, coûts, risques éventuels...), argumenter le devis, la facture	Communication
◆ Élaborer et rédiger une proposition commerciale personnalisée	Commerciale
◆ Négocier et conclure une vente (conditions de vente, délai de livraison, vente modèle d'exposition, financement, transport, etc.)	Communication
◆ Conseiller le client sur le produit et/ou le système, ses fonctionnalités, son utilisation, les précautions d'usage, les normes et la réglementation en vigueur, etc.	Communication
◆ Imaginer, argumenter et mettre en oeuvre des solutions aux problèmes liés aux commandes, aux livraisons	Logistique
◆ Paramétrer différents appareils	Technique
◆ Concevoir et argumenter des solutions, des compromis liés à une réclamation, un litige client	Communication
◆ Valoriser et promouvoir l'entreprise (image de l'entreprise, produits et services...)	Communication
◆ Mettre en valeur les produits à exposer, à promouvoir, optimiser l'attractivité du rayon	Commerciale
◆ Planifier et prioriser ses tâches en fonction de diverses contraintes (file d'attente, délais, etc.)	Gestion
◆ Établir une facture, un bon de commande	Gestion
◆ S'exprimer de façon claire et concise auprès de publics différents	Communication
◆ Utiliser le(s) logiciel(s) métier relatif(s) à son domaine de compétence	Informatique - bureautique

Connaissances requises pour l'exercice du métier :

Nature des connaissances	Connaissances	Formacode
◆ Vente / commercialisation	Approfondies	34566
◆ Produits relatifs à son domaine de compétence	Opérationnelles	350
◆ Services de l'entreprise	Opérationnelles	13292
◆ Relations interpersonnelles (clientèle, fournisseurs, collaborateurs...)	Opérationnelles	150
◆ Marché (concurrence, veille.)	Opérationnelles	345
◆ Offre des constructeurs (produits) et des opérateurs (services)	De base	0
◆ Connectique	De base	243
◆ Bureautique	De base	35066
◆ Réseaux et systèmes domestiques du marché	De base	310
◆ Matériaux, nouveaux matériaux (écrans, plasma, etc.)	De base	228
◆ Traitement du signal numérique	De base	24356
◆ Marketing : zone de chalandise, exploitation études de marché	De base	350
◆ Droit de la consommation (vices cachés...) / des consommateurs	De base	13292
◆ Son et image / audio et vidéo	De base	46236
◆ Qualité de service	De base	463
◆ Logiciel métier	De base	310

Facteurs-clés d'évolution du métier :

- Les forts changements dans les métiers de la commercialisation / ventes datent du début des années 2000. Arrivent alors le téléphone mobile, l'informatique / bureautique, la photo numérique, le scanner, et pour 2011, le tout numérique. Il y aura encore des évolutions mais ce n'est que la suite de ce qui est déjà en cours, la vraie rupture est déjà faite.

- Les produits bruns / nomades consommables ont moins de valeur. Ils changent très rapidement, d'où le développement de la vente de produits avec plus de services associés, liés aussi à une attente plus forte des clients

- De nouveaux produits qui sortent du périmètre classique (exemple : systèmes biométriques domestiques mais aussi de systèmes / solutions complexes)

- Croissance de la e-vente à distance au détriment de la vente physique spécialisée (productivité accrue, réduction des coûts de distribution)- Internet

- La convergence des technologies facilitera le passage entre les différents «univers»

Conséquences sur les activités et compétences du métier :

- Le métier de vendeur deviendra plus technique (produits, systèmes, solutions), plus logistique et plus cartésien. Négociation de façon plus stricte, plus rationnelle par rapport à une concurrence accrue (Ventes par Internet à moindre prix par exemple)
- La pression des coûts entraînera une plus grande flexibilité du personnel, la polyvalence au niveau des « univers média » en sera la contrepartie, avec un décloisonnement des spécialités correspondant aux différents médias pour constituer un seul métier, permettant une interchangeabilité relativement rapide des vendeurs.
- Vente des solutions globales : pour cela, il faut de l'écoute, et un discours cohérent (il faut vendre Internet, le système.)
- Élargissement des prestations de vente : vente de services associés comme la mise à jour des fonctionnalités, le remplacement du produit, la formation à l'utilisation, abonnements, locations, contrats énergie, etc.
- « Etre à l'affût de l'information, des nouvelles technologies, des nouveaux produits » sinon le vendeur risque d'être dépassé par son client, de plus en plus informé et exigeant quant à la solution qu'il souhaite « je viens chercher le service, le conseil »
- S'auto-former aux produits : le vendeur aura à aller lui-même à la recherche l'information.

Profil requis pour exercer le métier au regard de son évolution :

Niveau BAC pro COMMERCE ou expérience professionnelle
Et/ou titre à finalité professionnelle pour la branche

Orientations en matière de gestion de l'emploi et des compétences :

- Formation modulaire et apprentissage terrain, aux produits et services pour évoluer dans le métier
- Formation à la micro-informatique (logiciels dédiés) et micro-environnement (solutions micro : ce que l'on branche et ce que l'on peut faire avec ces différents outils de l'environnement immédiat)

Positionnement du métier au regard de la typologie des entreprises :

- Spécialisation en fonction de la taille et de la spécialisation de l'entreprise.
- Pour les enseignes spécialisées et / ou pour une clientèle spécifique : le métier de vendeur solutions multimédia correspond à la vente de solutions lourdes de produits / systèmes hors libre service
- Dans les grandes surfaces non spécialisées : caisses rapides pour les produits libre-service, sans vendeur spécialisé multimédia (modèle de la grande distribution)

Vendeur(se) supports musicaux



◆ Conseiller de vente en musique

Famille professionnelle:

Commercialisation – Ventes

Contexte d'exercice :

Le métier de vendeur(se) supports musicaux s'exerce au sein de quelques grandes enseignes de la branche positionnées sur des marchés de produits culturels (livres, vidéos, loisirs numériques) et de matériels multimédia.

Le métier s'exerce en magasin :

- sous la responsabilité d'un responsable des ventes ou de secteur,
- en lien avec les acheteurs, approvisionneurs et responsables de merchandising de l'entreprise.

Missions :

- Accueillir, renseigner et proposer des supports musicaux adaptés aux besoins du client.
- Organiser les rayons en fonction des opérations commerciales et de l'actualité musicale tout en suivant les orientations en termes de merchandising et de théâtralisation.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle de la présence des marchandises, de la conformité de la livraison par rapport à la commande passée auprès du fournisseur. • Réalisation des inventaires produits. • Sélection, mise en exposition des produits (alignement, netteté, propreté, branchement, sécurisation). 	Logistique
<ul style="list-style-type: none"> • Accueil, prise en charge des clients en point d'accueil ou à distance. • Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client. • Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie. 	Relation professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> • Etiquetage des produits. • Mise en place des actions publicitaires (ILV, PLV). 	Gestion commerciale
<ul style="list-style-type: none"> • Information, présentation des produits musicaux (fond de catalogue, nouveauté, actualité...). • Réponses aux différentes demandes de renseignement, et / ou orientation vers les personnes / services concernés. 	Services
<ul style="list-style-type: none"> • Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client. • Vente de produits et supports musicaux. 	Ventes
<ul style="list-style-type: none"> • Rédaction du courrier d'information clients (papier ou électronique). • Reporting sur les activités réalisées. 	Gestion / Administration

Autres activités selon le type d'entreprise :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Participation à l'accueil et l'intégration des stagiaires 	Management

Niveau requis pour exercer le métier :

Diplômes / Titres

Niveau IV

- BAC pro COMMERCE
- Titre professionnel de Vendeur(se) de l'électrodomestique et multimédia (VEM)

Niveau III

- BTS NRC
- BTS MUC
- DUT techniques de commercialisation

Expérience professionnelle

Avec ou sans expérience en vente/conseil

Facteurs d'évolution :

Evolutions de l'environnement du secteur

- Dématérialisation des supports musicaux
- Développement des achats de supports musicaux par internet ou par téléchargement
- Partage de musique via les réseaux sociaux ou applications mobile
- Développement du streaming

Impacts des évolutions au sein des entreprises

- Installation de bornes internet de téléchargement en magasin
- Investissement dans l'E-vente
- Création de nouveaux espaces de vente complémentaires (vidéos, matériels multimédia...) ou spécifiques à une certaine catégorie de clients.
- Elargissement du domaine portefeuille de produits éditoriaux (livres, vidéos et loisirs numériques) au sein des magasins de plus de 2000m2

Prospective emploi et compétences – Evolutions qualitatives :

Tendance

Métier menacé

Périmètre du métier

Au sein des magasins de plus de 2000 m2, diversification du portefeuille du vendeur (pour faire face à la chute des supports musicaux) par la prise en charge d'autres supports et produits éditoriaux (livres, vidéos, loisirs numériques, équipements multimédia...) et au sein d'espace de vente spécifiques pour un public cible (enfants...).

Environnement de travail

Inchangé.

Compétences stratégiques ou à renforcer

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client 	Relation professionnelle

Compétences en émergence

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Veille technique sur l'évolution des produits et du marché 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> • Vente de nouveaux produits (livres, loisirs numériques, PEM, multimédia) • Vente sur catalogue interactif / boutique virtuelle 	Vente
<ul style="list-style-type: none"> • Conseils du client sur l'utilisation du produit ou système acheté 	Services

Compétences en déclin

Nature des compétences	Domaines d'activité
• Vente de supports musicaux	Vente

Prospective emploi et compétences – Evolutions quantitatives :

(Evolutions quantitatives à 5-10 ans – projection et prospective)

Effectif	- 40%
Moyenne d'âge de la population	43 ans
Moyenne d'ancienneté de la population	15 ans
Population restante dans le métier à l'horizon 2017	60 %

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013

Vendeur(se) technico-commercial(e)



◆ Technico-commercial

Famille professionnelle:

Commercialisation

Contexte d'exercice :

Le métier de vendeur(se) technico-commercial(e) est présent au sein de grandes surfaces spécialisées, de magasins liés à des groupements ou au sein d'entreprises indépendantes.

Ce métier s'exerce pour une partie en magasin mais aussi chez le client :

- sous la responsabilité d'un responsable des ventes ou du responsable d'entreprise ou de magasin,
- en lien avec les autres vendeurs, les livreurs installateurs et les techniciens SAV.

Missions :

Accompagner les clients à gérer leur projet d'installation de produits et système blancs, bruns, multimédia de la conception jusqu'à l'installation et la mise en service.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention chez le client et encaissement éventuel. • Etablissement et suivi du dossier client : vente, commande, financement, garantie, abonnement, intervention, litige. • Etiquetage des produits. • Mise à jour du fichier clients. • Mise en place des actions publicitaires (ILV, PLV). • Passation et suivi des commandes d'accessoires finis. • Prise des rendez-vous avec les prospects/clients. 	<p>Gestion commerciale</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle du bon fonctionnement des produits à la réception de la marchandise. • Réalisation d'un diagnostic de niveau 1 d'un produit et/ou d'un système. • Réinstallation, réglage et mise en service des produits à domicile ou à distance. • Tests du fonctionnement du produit ou système après intervention. • Définition du système de produits (blancs/bruns/multimédia) chez le client en tenant compte de la demande, de la nature des informations fournies et de la faisabilité technique. • Établissement d'un coût estimatif tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies. 	<p>Technique</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Conseils du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. • Formation du client sur l'utilisation du produit ou système acheté ou installé à domicile. • Information du client sur la nature et la garantie de la réparation effectuée. • Présentation des produits et services, information et conseil au client (fonctionnalité, modes d'utilisation, risques éventuels, normes d'utilisation...). • Réponses aux différentes demandes de renseignement, et / ou orientation vers les personnes / services concernés. 	<p>Services</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Prise d'informations concernant le besoin, la demande, les attentes du client. • Proposition de produits et de services annexes au domicile du client. • Vente de produits ou système multi-univers (blanc/brun/multimédia) et de services (financement, garantie, formation, installation,...) et prise de commande(s). 	<p>Vente</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle de la présence des marchandises, de la conformité de la livraison par rapport à la commande passée auprès du fournisseur. • Livraison des produits neufs / réparés et/ou des produits de prêt. • Réalisation des inventaires produits. • Sélection, mise en exposition des produits (alignement, netteté, propreté, branchement, sécurisation). 	<p>Logistique</p>

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Établissement d'un devis détaillé d'installation / ou de dépannage. Rédaction du courrier d'information clients (papier ou électronique). Rédaction du rapport technique d'installation (relevé de mesures, réglages, modifications éventuelles). Reporting sur les activités réalisées. 	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none"> Accueil, prise en charge des clients en point d'accueil ou à distance. Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client. Remontée des problèmes rencontrés à la hiérarchie. 	Relation professionnelle

Autres activités selon le type d'entreprise :

Nature des activités	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none"> Participation à l'accueil et l'intégration des stagiaires 	Management

Niveau requis pour exercer le métier :

Diplômes / Titres

Niveau IV

- BAC pro COMMERCE
- BAC pro SEN (Systèmes Electroniques Numériques)
- Titre professionnel de Vendeur(se) de l'électrodomestique et multimédia (VEM)
- Titre professionnel de technicien services en audiovisuel et électrodomestique (TSAE)

Niveau III

- BTS NRC
- BTS MUC
- BTS Systèmes électroniques (SE)
- DUT techniques de commercialisation

Expérience professionnelle

Expérience significative en tant que vendeur ou technicien

Facteurs d'évolution :

Evolutions de l'environnement du secteur

- Convergence et interopérabilité des produits entre eux : développement d'objets communicants, des réseaux domestique et de la domotique...)
- Renouvellement rapide des générations de matériels et élargissement des gammes
- Développement d'outils d'aide à l'installation et au dépannage à distance par les constructeurs

Impacts des évolutions au sein des entreprises

- Emergence de ce métier afin que le client soit accompagné et conseillé par un salarié unique tout au long de son projet de la vente jusqu'à la mise en service ou en conformité.

Prospective emploi et compétences :

Tendance

Métier émergent

Compétences stratégiques ou à renforcer

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none">Gestion de la relation client, des litiges et réclamations client	Relation client
<ul style="list-style-type: none">Formation du client à l'utilisation du produit	Services
<ul style="list-style-type: none">Reporting sur les activités réaliséesVeille technique sur l'évolution des produits et du marché	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none">Réalisation d'un diagnostic de niveau 1 d'un produit et/ou d'un système	Technique

Compétences en émergence

Nature des compétences	Domaines d'activité
<ul style="list-style-type: none">Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention chez le client et encaissement éventuel	Gestion / Administration
<ul style="list-style-type: none">Prise des rendez-vous avec les prospects/clients	
<ul style="list-style-type: none">Vente sur catalogue interactif / boutique virtuelle	Vente

Mise à jour :

Co&Sens le 8 janvier 2013