

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