

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