



Admission sur dossier, tests et entretien



En alternance (553 heures en centre de formation)



2 jours en centre, 3 jours en entreprise



Titre Professionnel de niveau 4 inscrit au RNCP

## PREREQUIS

Connaissance générale du domaine  
Prouver sa motivation et son appétence technique

## PROCEDURE D'ADMISSION

Réalisation des tests de positionnement :

- Logique : QCM (suites logiques, trouver l'intrus)
  - Connaissances générales liées au métier : QCM
- Entretien individuel

## OBJECTIFS

- Le Conseiller- Services en Equipements Connectés assiste un client dans une démarche globale de service que ce soit en face à face (à domicile ou au point SAV) ou à distance (au téléphone).
- Il identifie et traite la demande du client :
  - en l'accueillant,
  - en assurant la relation clientèle dans le cadre d'un conseil ou d'une vente (vente de consommable, d'appareil complémentaire...)
  - en orientant le client vers le service susceptible de répondre à son besoin (SAV, personnes ressources...)
  - en assurant le diagnostic et l'intervention de niveau 1 du produit, système ou service, dans le cas d'un dysfonctionnement
  - en formant le client à l'utilisation d'un produit, système et/ou service
  - en participant au suivi administratif des dossiers et demandes client, ainsi qu'au bon fonctionnement du point SAV ou du plateau téléphonique.
- Il exerce son activité dans les points de vente, les services après vente ou sur les plateaux téléphoniques des entreprises spécialisées dans la distribution d'appareil électrodomestique, et multimédia

## MODALITÉS

### PÉDAGOGIQUES/MOYENS/OUTILS UTILISÉS

- Alternance cours/travaux pratiques en présentiel ou distanciel sur Teams
- Atelier électroménager
- Atelier Multimédia
- Magasin d'application
- Salles bureautiques

## PROCHAINE SESSION



*Coût de la formation :  
à partir de  
8993 € pris en charge  
dans votre contrat en  
alternance*

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Les évaluations de connaissance sommatives validées par le Réseau DUCRETET sont réalisées durant le parcours de formation conformément au référentiel de la formation.
- Les évaluations sont présentées sous forme d'études de cas ou de QCM digitalisés ou non.
- Dans le cas d'un QCM contenant plusieurs bonnes réponses, chaque réponse doit être correcte pour valider la question.
- Pour chaque évaluation, une seule note /20 est à saisir dans le bulletin de notes

L'évaluation des compétences est réalisée à partir des fiches de compétences durant le parcours de formation conformément au référentiel de certification. Elles sont évaluées en centre de formation par l'équipe pédagogique et en entreprise par le maître d'apprentissage.

## INFORMATIONS

- Accessible au public en situation de handicap
- Possibilité de validation par blocs de compétences
- Permis B indispensable en fin de formation pour accéder à l'emploi
- Délai d'accès : Jusqu'à 6 semaines après la date de démarrage de la formation

## DÉBOUCHÉS

- Technicien services en électrodomestique
- Technicien de service électroménager
- Technicien produit "blanc"
- Technicien de maintenance en électroménager
- Technicien « hot line » électroménager

## POURSUITE DE PARCOURS POSSIBLE

- Titre certifié Technicien Services en Equipements Connectés (TSEC)
- Titre certifié Vendeur-Conseil en Electroménager de la Maison Connecté (VEMC)

\*pas de passerelle

## CONTACT & HANDICAP



## NOS CHIFFRES



mise à jour le 18/01/2022



Nous assurons votre suivi tout au long de la formation, en centre et en entreprise.

Nous vous aidons à poursuivre votre parcours de formation.

Nous contribuons à votre insertion professionnelle à l'issue de la formation.



<https://www.actifhautsdefrance.fr>

36, Rue de l'Abreuvoir - BP90036 59301 Valenciennes - 03 27 51 91 91  
[recrutement.actif@groupevitaminet.com](mailto:recrutement.actif@groupevitaminet.com)