

## 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)

## Conseiller(ère) Services



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

### Spécialités :

---

### Définition du métier :

---

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.

Accueillir les clients au téléphone et/ou au point d'accueil, confrontés à un dysfonctionnement ou à une difficulté d'utilisation d'un produit ((Intervention de Niveau 1), établir un prédiagnostic, conseiller le client sur la bonne utilisation du produit et/ou système en cas de fausse panne, proposer un service ( formation, installation à domicile, devis...) et/ou un produit complémentaire (accessoire, produit d'entretien, etc.)

Renseigner le système de gestion des relations clients, enregistrer les comptes-rendus des techniciens, planifier les interventions

**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
◆ Réalisation d'un diagnostic de niveau 1 d'un produit et/ou d'un système	Technique
◆ Suivi client : gestion de dossiers, abonnement, services, intervention...	Gestion commerciale
◆ Mise en service à distance ou aide à la mise en service	Services
◆ Réponses aux différentes demandes de renseignement, et / ou orientation vers les personnes / services concernés	Services
◆ Gestion de la relation client	Comportement / Relation
◆ Conseils sur l'utilisation des produits	Services
◆ Rédaction du courrier d'information clients (papier ou électronique)	Gestion / administration
◆ Planification des interventions des techniciens	Logistique
◆ Saisie de données (par exemple : inventaire, fichier clients, compte-rendus techniques, etc.)	Gestion / administration
◆ Reporting sur les activités réalisées, les problèmes rencontrés	Gestion / administration
◆ Veille technique, relative à son domaine d'activité	Technique

**Autres activités éventuelles :**

**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
◆ Reformuler les attentes, les besoins du client et les traduire en solutions	Communication
◆ Différencier un dysfonctionnement de niveau 1 d'un produit ou d'un système, d'une panne réelle	Technique
◆ Questionner de façon pertinente le demandeur, imaginer les "bonnes questions" afin d'optimiser les déplacements pour dépannage	Communication
◆ Traiter un dysfonctionnement produit ou système de niveau 1	Technique
◆ Traduire un besoin client en offre de produits, systèmes et/ou services	Commerciale
◆ Argumenter techniquement sur les caractéristiques, performances, avantages concurrentiels des produits, des systèmes, des services	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
◆ Valoriser et promouvoir l'entreprise (image de l'entreprise, produits et services...)	Communication
◆ Utiliser le(s) logiciel(s) métier relatif(s) à son domaine de compétence	Informatique - bureautique
◆ Adapter son comportement, son langage au client, en conformité avec les valeurs et l'image de l'entreprise	Communication
◆ Conduire un entretien téléphonique, filtrer et orienter les appels	Communication
◆ Gérer une relation conflictuelle avec un client ou / et un fournisseur	Communication

**Connaissances requises pour l'exercice du métier :**

Nature des connaissances	Connaissances	Formacode
◆ Connectique	Approfondies	243
◆ Cuisine / encastrables	Opérationnelles	45014
◆ Relations interpersonnelles (clientèle, fournisseurs, collaborateurs...)	Opérationnelles	150
◆ Son et image / audio et vidéo	De base	46236
◆ Qualité de service	De base	463
◆ Bureautique	De base	35066
◆ Climatisation	De base	22635
◆ Droit de la consommation (vices cachés...) / des consommateurs	De base	13292
◆ Electroménager / Froid	De base	24021
◆ Expression écrite / rédaction de comptes-rendus, de rapports	De base	46307
◆ Offre des constructeurs (produits) et des opérateurs (services)	De base	0
◆ Produits relatifs à son domaine de compétence	Opérationnelles	350
◆ Réseaux et systèmes domestiques du marché	Opérationnelles	310
◆ Sécurité domestique	Opérationnelles	42861
◆ Sécurité électrique	Opérationnelles	24047
◆ Services de l'entreprise	Opérationnelles	13292
◆ Techniques et méthodologies de diagnostic de pannes / de dysfonctionnements	De base	31604
◆ Traitement du signal numérique	De base	24356

**Facteurs-clés d'évolution du métier :**

- Développement des outils d'aide au diagnostic
- Développement Internet
- Consommation des ménages, pouvoir d'achat, évolution du mode de consommation
- Économie de la fonctionnalité (fonctions/objets concernés) : de la vente de produit à la vente de services

### **Conséquences sur les activités et compétences du métier :**

---

Un métier, qui s'est structuré à partir des années 2002 / 2003

- Nouvelles activités en croissance sur le niveau 1, pas seulement sur le « blanc », mais sur l'ensemble du champ « blanc, brun, gris » (électrodomestique et multimédia)

- Pré-diagnostic au téléphone, en fonction des procédures et guides de dépannage, ce qui ne nécessite pas une compétence technique. Constat : le meilleur pré-diagnostic est fait par des salariés non-techniciens (par exemple des chargé(e)s de clientèle) qui savent suivre une procédure rigoureuse, et poser les questions pertinentes au client.

- C'est un métier de SERVICE et non un métier TECHNIQUE. Le conseiller services n'effectue pas de dépannage chez le client.

- Ce métier peut se situer en distribution, en sous-traitance, en industrie, mais aussi en SAV, plateau technique, magasin. (La hot-line n'est pas un métier en tant que tel, mais constitue des conditions de travail particulières, des spécificités du métier)

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

---

Niveau IV éducation nationale ou expérience professionnelle

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

---

- Nécessité de professionnaliser le métier. Une des conséquences possibles porterait sur une plus grande fidélisation des titulaires.

- Évolution professionnelle possible soit vers les métiers techniques, soit de vente, à partir des métiers d'hôtesse, de chargé(e) de clientèle, etc.

### **Positionnement du métier au regard de la typologie des entreprises :**

---

Ce métier n'existe pas dans les TPE (les activités décrites sont prises en charge par le technicien), mais essentiellement dans les sociétés importantes.

## 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).

## Technicien(enne) réseaux domestiques



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

### **Spécialités :**

---

### **Définition du métier :**

---

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 électrodomotiques et multimédia. Effectuer l'installation, la mise en service, la configuration et la maintenance, préventive ou curative des produits / systèmes et réseaux informatiques

**Activités :**

Nature des activités	Domaines d'activité
◆ Prise de connaissance de la tournée à réaliser	Logistique
◆ Repérage du site et des conditions de réception	Technique
◆ Pré-diagnostic, en tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies par le client	Technique
◆ Établissement d'un devis estimatif, tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies	Technique
◆ Contrôle de la réception des produits sur les plateformes de livraison	Logistique
◆ Déballage et vérification (qualité et références) des produits à charger	Logistique
◆ Contrôle de la présence des marchandises et de la conformité de la livraison par rapport à la commande passée	Logistique
◆ Sélection des pièces et du matériel de diagnostic / de dépannage susceptibles d'être utiles, en cas de changement de pièces	Technique
◆ Contrôle des branchements, constat et localisation de la panne	Technique
◆ Identification, avec le client, de l'endroit idéal de réception	Technique
◆ Réalisation du métré	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
◆ Présentation des produits et des services, information et conseil au client (fonctionnalités, modes d'utilisation, risques éventuels, normes d'utilisation, etc.)	Ventes
◆ Établissement d'un devis détaillé d'installation / ou de dépannage	Technique
◆ Traitement des anomalies et / ou réclamations client, par rapport au plan d'implantation initial	Technique
◆ Réglage des paramètres, des utilisateurs techniques, mise à jour des softs	Technique
◆ Essais sur « ban de chauffe »	Technique
◆ Tirage, installation et fixation des câbles coaxiaux, reliant les antennes aux appareils de réception : téléviseurs, chaînes stéréo, transformateurs, décodeurs	Technique
◆ Installation, réglage et mise en service des produits	Technique
◆ Pose des différents matériels / appareils sur les murs	Technique
◆ Pose sur site (toits, terrasses, balcons, mats, pylônes, etc.) des antennes et / ou paraboles de réception d'ondes et de signaux hertziens (télévision et radio)	Technique
◆ Orientation des antennes et / ou paraboles la plus efficace possible pour le captage, sans parasites, des signaux, image et son	Technique
◆ 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	Technique
◆ Mise en place et interconnexion entre les terminaux et les périphériques éventuels	Technique
◆ Entretien, réparation et / ou mise en conformité du système	Technique
◆ Maintenance préventive du produit ou système (antivirus, mise à jour du logiciel)	Technique

◆ Enlèvement des produits en panne / des appareils anciens	Logistique
◆ Rédaction du rapport technique d'installation (relevé de mesures, réglages, modifications éventuelles).	Technique
◆ Tests du fonctionnement du produit ou système après intervention	Technique
◆ Information et sensibilisation des utilisateurs	Services
◆ Information du client sur la nature et la garantie de la réparation effectuée	Services
◆ Réception du chantier, et formalisation de l'accord du client (signature)	Technique
◆ Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention et encaissement éventuel	Gestion / administration
◆ Réponses aux différentes demandes de renseignement, et / ou orientation vers les personnes / services concernés	Services
◆ Constat et établissement d'un dossier relatif au mécontentement du client (non respect du plan initial, réalisation défectueuse, etc.)	Gestion commerciale
◆ Gestion de la relation client	Comportement / Relation
◆ Réalisation des inventaires produits	Logistique
◆ Gestion du stock des prêts et des produits échangés	Logistique
◆ Gestion des stocks produits ou pièces détachées	Logistique
◆ Passation et suivi des commandes de produits, d'accessoires	Gestion commerciale
◆ Reporting sur les activités réalisées, les problèmes rencontrés	Gestion / administration
◆ Recherche de l'information sur les portails techniques des constructeurs	Technique
◆ Veille technique, relative à son domaine d'activité	Technique

**Autres activités éventuelles :**

---

**Savoir-faire du métier :**

Nature des savoir-faire	Domaines des savoir-faire
◆ Planifier et organiser les dépannages / les installations afin d'optimiser les distances et les temps de déplacement	Gestion
◆ Identifier, choisir et prévoir les matériels, les outils et pièces nécessaires à la réparation, les softs et les mises à jour	Technique
◆ Questionner de façon pertinente le demandeur, imaginer les "bonnes questions" afin d'optimiser les déplacements pour dépannage	Communication
◆ 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
◆ Qualifier la nécessité et la faisabilité de la réparation	Technique
◆ Lire, utiliser et interpréter un schéma technique, une notice constructeur	Technique
◆ Détecter et identifier la panne, le dysfonctionnement à partir des symptômes ou des codes pannes	Technique
◆ Diagnostiquer une panne système : brouillage, intermittence, parasites, installation défectueuse, TNT(ondes stationnaires), etc.	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
◆ Établir un devis, évaluer les coûts, temps et matériaux nécessaires	Technique
◆ Paramétrer un réseau domestique	Technique
◆ Transposer des situations et solutions techniques à des environnements nouveaux	Technique
◆ Évaluer la résistance de matériaux, la résistance des murs...	Technique
◆ Souder et câbler	Technique
◆ Raccorder des appareils, des systèmes entre eux	Technique
◆ 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
◆ Rédiger un rapport et / ou un compte-rendu d'intervention, et / ou une commande de matériel	Communication
◆ Lire des documents techniques en anglais	Communication
◆ Capitaliser et exploiter toutes informations / documentations recueillies en interne / externe	Gestion
◆ Conduire un véhicule, une voiture	Logistique

**Connaissances requises pour l'exercice du métier :**

Nature des connaissances	Connaissances	Formacode
◆ Electronique numérique	Approfondies	243
◆ Connectique	Approfondies	243
◆ Réseaux et systèmes domestiques du marché	Approfondies	310
◆ Techniques et méthodologies de diagnostic de pannes / de dysfonctionnements	Approfondies	31604
◆ Techniques et méthodologies de dépannage, de réparation	Approfondies	316
◆ Electricité courant faible	Opérationnelles	240
◆ Câblage (technologies / techniques)	Opérationnelles	350
◆ Produits relatifs à son domaine de compétence	Opérationnelles	350
◆ Anglais technique	Opérationnelles	152
◆ Soudure	Opérationnelles	350
◆ Relations interpersonnelles (clientèle, fournisseurs, collaborateurs...)	Opérationnelles	150
◆ Droit de la consommation (vices cachés...) / des consommateurs	De base	13292
◆ Electrotechnique / Electromécanique	De base	240
◆ Electronique analogique	De base	243
◆ Portage / manipulation de charges / gestes et postures	De base	31776
◆ Prévention sécurité (biens et personnes)	De base	428
◆ Sécurité IGH (Immeuble grande hauteur)	De base	42841
◆ Bâtiments (matériaux, techniques de fixation, lecture de plan...)	De base	222
◆ Sécurité électrique	De base	24047
◆ Traitement du signal numérique	De base	24356
◆ Services de l'entreprise	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 :**

- Le « tout numérique » : intégration voix/sons/image/données
- Le sans-fil / Internet
- Micro-énergie et énergie embarquée dans les produits nomades
- Gestion de la vie des produits : vente, SAV, maintenance, recyclage

### Conséquences sur les activités et compétences du métier :

---

- Métier émergent qui sera mature à 2/3 ans. L'utilisation des outils informatiques dédiés est un critère important de professionnalisation

- Intégration en cours des métiers d'antenniste et de technicien systèmes particuliers vers le métier de « Technicien réseaux domestiques » .

Conséquences sur les compétences requises pour l'exercice de ce métier :

- Informatique : raccordements (connectique) et paramétrage. 2 ans d'acquisition et d'apprentissage pour la maîtrise de ce savoir-faire
- Soudure, câblage : formation courte
- Relation clientèle et pédagogie : écoute, compréhension et reformulation compréhensible des attentes du client, analyser et adapter son et son comportement et son expression en fonction des CSP des clients
- Ventes : réaliser un chiffre d'affaires

Ce métier se différencie du métier de technicien réseaux professionnels (B to B), tant au regard des conditions de travail (travail en chantier, en hauteur.) que de certaines activités (connectique, câblage, pose, réglage, paramétrage de centrale de tête, contrôle d'accès, gestion (chauffage technique, etc.) ou compétences (calculer une perte électrique, mesurer une recette technique, répondre à appel d'offre.)

- Antennes collectives (une spécialité du métier) : l'emploi d'antenniste nécessite des compétences spécifiques sur le transport d'information, de signaux (cuivre, fibre optique, liaison physique et non physique: air/ espace).

A partir de ce métier, on peut envisager une évolution possible vers le métier de technicien services en domotique, tenant compte des facteurs complémentaires suivants :

- Évolution des technologies / Des produits de plus en plus sophistiqués, interconnectés, complexes
- Sécurité des personnes à domicile
- Gestion thermique (Grenelle de l'environnement)
- Evolution des matériels (centrale avec connections diverses, sans-fil.)
- Réglementation sur les DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques)

Ce passage au métier de technicien services en domotique, à horizon 3/5 ans, se situera en concurrence avec d'autres champs professionnels (comme le bâtiment, les électriciens.), et se réalisera dans la continuité, avec l'acquisition progressive de savoirs techniques nouveaux,

- Maîtrise des réseaux / de l'informatique, inter-opérationnalité, connexion entre produits. « Ce qui se passe dans le collectif préfigure ce qui se passera dans le domestique.. »
- Electricité, gestion thermique, alarmes, personnes handicapées, anti-incertitude.
- Connaissance des matériaux , Normes « bâtiments » DTU (Document Technique Unifié), assurance bâtiments, etc.

### 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 :

---

Développement à court terme des compétences dans le domaine informatique

**Positionnement du métier au regard de la typologie des entreprises :**

---

## Technicien(ne) multiproduits



### Spécialités :

---

### Définition du métier :

---

Conseiler, installer, mettre en service, configurer et réaliser la maintenance, préventive ou curative, des produits et systèmes électrodomestique et multimédia

Réaliser les interventions de service après-vente en centre de service, en magasin ou chez le client, pour les produits et systèmes relevant de son domaine de compétence.

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)

**Activités :**

Nature des activités	Domaines d'activité
◆ Pré-diagnostic, en tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies par le client	Technique
◆ Établissement d'un devis estimatif, tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies	Technique
◆ Sélection des pièces et du matériel de diagnostic / de dépannage susceptibles d'être utiles, en cas de changement de pièces	Technique
◆ Contrôle des branchements, constat et localisation de la panne	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
◆ Réglage des paramètres, des utilisateurs techniques, mise à jour des softs	Technique
◆ Réparation du / des produits ou systèmes selon la politique de maintenance du constructeur et remise en conformité.	Technique
◆ Maintenance préventive du produit ou système (antivirus, mise à jour du logiciel)	Technique
◆ Installation, réglage et mise en service des produits	Technique
◆ Tests du fonctionnement du produit ou système après intervention	Technique
◆ Conseils au client sur l'utilisation du produit ou système installé à domicile	Technique
◆ Formation du client à l'utilisation de son produit ou système	Services
◆ Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention et encaissement éventuel	Gestion / administration
◆ Gestion des stocks produits ou pièces détachées	Logistique
◆ Reporting sur les activités réalisées, les problèmes rencontrés	Gestion / administration
◆ Gestion de la relation client	Comportement / Relation
◆ Recherche de l'information sur les portails techniques des constructeurs	Technique
◆ Veille technique, relative à son domaine d'activité	Technique

**Autres activités éventuelles :**

- Réception des appels et planification des rendez-vous
- Prêt de matériel pour la durée de la réparation
- Installation et mise en service pour les équipements importants
- Gestion de stocks de pièces détachées (en atelier ou dans le véhicule)
- Recherche et commandes de matériels, de pièces, de composants en cas d'absence en stocks, de pièces rares ou obsolètes

**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
◆ Traduire les attentes et besoins du client en solutions techniques	Technique
◆ Identifier, choisir et prévoir les matériels, les outils et pièces nécessaires à l'intervention, la réparation	Technique
◆ Détecter et identifier la panne, le dysfonctionnement à partir des symptômes ou des codes pannes	Technique
◆ Qualifier la nécessité et la faisabilité de la réparation	Technique
◆ Lire, utiliser et interpréter un schéma technique, une notice constructeur	Technique
◆ Démontez, remonter l'appareil après la réparation, remettre l'appareil, l'installation en service	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
◆ 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
◆ Changer les éléments défectueux dans des conditions de propreté chez le client	Technique
◆ Reprogrammer le système, à partir des documents techniques des constructeurs	Technique
◆ Paramétrer différents appareils	Technique
◆ Transposer des situations et solutions techniques à des environnements nouveaux	Technique
◆ Calculer un prix en fonction des différents coûts standards (main d'oeuvre, pièces, déplacements,)	Gestion
◆ Établir une facture, un bon de commande	Gestion
◆ Évaluer et optimiser le stock de pièces, de produits	Logistique
◆ Planifier et organiser les dépannages / les installations afin d'optimiser les distances et les temps de déplacement	Gestion
◆ Rédiger un rapport et / ou un compte-rendu d'intervention, et / ou une commande de matériel	Communication
◆ Expliquer et convaincre le client des travaux à réaliser (nature, délais, contraintes, coûts, risques éventuels...), argumenter le devis, la facture	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
◆ Capitaliser et exploiter toutes informations / documentations recueillies en interne / externe	Gestion
◆ Manipuler des charges ou objets encombrants et / ou lourds, (produits, échelle, etc.)	Logistique
◆ Conduire un véhicule, une voiture	Logistique
◆ Se repérer sur une carte géographique, localiser une habitation	Logistique
◆ Lire des documents techniques en anglais	Communication

**Connaissances requises pour l'exercice du métier :**

Nature des connaissances	Connaissances	Formacode
◆ Electronique numérique	Approfondies	243
◆ Electronique analogique	Approfondies	243
◆ Traitement du signal numérique	Approfondies	24356
◆ Electroménager / Froid	Approfondies	24021
◆ Techniques et méthodologies de dépannage, de réparation	Approfondies	316
◆ Techniques et méthodologies de diagnostic de pannes / de dysfonctionnements	Approfondies	31604
◆ Relations interpersonnelles (clientèle, fournisseurs, collaborateurs...)	Opérationnelles	150
◆ Réseaux et systèmes domestiques du marché	Opérationnelles	310
◆ Climatisation	Opérationnelles	22635
◆ Electricité courant fort	Opérationnelles	240
◆ Electricité courant faible	Opérationnelles	240
◆ Connectique	Opérationnelles	243
◆ Branchement aux réseaux (eau, gaz, électricité)	Opérationnelles	222
◆ Matériaux, nouveaux matériaux (écrans, plasma, etc.)	Opérationnelles	228
◆ Produits relatifs à son domaine de compétence	Opérationnelles	350
◆ Anglais technique	Opérationnelles	152
◆ Son et image / audio et vidéo	De base	46236
◆ Fluiditique : statique et dynamique des fluides - schémas fluidiques	De base	22603
◆ Microsoudure / soudure des composants	De base	230
◆ Portage / manipulation de charges / gestes et postures	De base	31776
◆ Droit de la consommation (vices cachés...) / des consommateurs	De base	13292
◆ Services de l'entreprise	De base	13292
◆ Qualité de service	De base	463
◆ Logiciel métier	De base	310

**Facteurs-clés d'évolution du métier :**

- Évolution technologique - Convergence, inter-opérabilité, . : Décloisonnement des spécialités permettant une interchangeabilité rapide des techniciens multiproduits d'un domaine à un autre
- Contraintes de flexibilité et de maîtrise des coûts d'intervention pour les entreprises
- Réglementation sur les DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques)

### **Conséquences sur les activités et compétences du métier :**

---

- Il n'est pas forcément possible pour le technicien d'être compétent aux niveaux d'intervention 2 ou 3 pour les trois domaines « blanc, brun et gris ». Plus la spécialisation est forte, plus le domaine d'intervention sera limité. Et ce malgré la forte attente des professionnels, en particulier en TPE - PME

- En effet, le « blanc » est dépendant de l'environnement. Un mauvais résultat de lavage peut être du à des causes très diverses : la qualité de l'eau, le linge (textile), le produit lessiviel, la machine, l'utilisation faite par le consommateur.. Le produit est un maillon. Les connaissances para-professionnelles (chimie du lavage) sont différentes de celles du multimédia. Les compétences pour un bon diagnostic ne sont pas de même nature pour l'électoménager et pour le multimédia.

- Le technicien « blanc » N2 va pouvoir faire de l'intervention sur le « brun » / multimédia, la mise en service en utilisant les process définis, et inversement (brun N2 et blanc N2, car il n'y a pas d'actes de réparation N1, excepté une mise à jour software)

- Un élargissement du champ d'intervention portant sur les différents produits et technologies, mais à des degrés différents. Au regard d'un métier de technicien multi-produits, souvent d'origine technicien blanc spécialisé, il lui faudra acquérir des connaissances sur la technologie, les produits, les sous-ensembles, le matériel de diagnostic du « brun » - multimédia de niveau 2 et 1, et inversement.

- Il aura aussi à maîtriser la réglementation sur les DEEE (Déchets d'Équipements Electriques et Electroniques)

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

---

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

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

---

- Si l'on veut développer les compétences professionnelles de niveau élevé à la fois en électrodomestique et en multimédia, l'apprentissage ne peut se faire actuellement qu'en séquentiel, répondant à une problématique de formation combinée de deux cursus de formation (nécessitant entre 400 et 500 heures de formation, à partir de la formation initiale de technicien électrodomestique et multimédia), ou en 2 ans avec apprentissage en entreprise. (ce qui pose le problème du coût de la formation et de son actualisation)

- A plus long terme, compte tenu de l'évolution des technologies en électrodomestique comme en multimédia, il est possible d'envisager un métier de «technicien services électrodomestique et multimédia» avec une formation unique

### **Positionnement du métier au regard de la typologie des entreprises :**

---

- Le métier de technicien multiproduits devrait se développer dans les TPE/PME, mais aussi les grandes surfaces spécialisées, pour des raisons de flexibilité et de productivité

## Technicien(ne) services en électrodomestique



- ◆ Technicien de service électroménager
- ◆ Technicien produits blancs
- ◆ Technicien service Blancs
- ◆ Technicien hot-line blanc

### Spécialités :

---

- PEM (Petit ElectroMénager)
- GEM (Gros ElectroMénager)

### Définition du métier :

---

Réaliser les interventions de services après-vente en centre de service, en magasin ou chez le client, pour les produits électrodomestiques

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
◆ Pré-diagnostic, en tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies par le client	Technique
◆ Établissement d'un devis estimatif, tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies	Technique
◆ Sélection des pièces et du matériel de diagnostic / de dépannage susceptibles d'être utiles, en cas de changement de pièces	Technique
◆ Contrôle des branchements, constat et localisation de la panne	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
◆ Établissement d'un devis détaillé d'installation / ou de dépannage	Technique
◆ Réparation du / des produits ou systèmes selon la politique de maintenance du constructeur et remise en conformité.	Technique
◆ Tests du fonctionnement du produit ou système après intervention	Technique
◆ Installation, réglage et mise en service des produits	Technique
◆ Conseils au client sur l'utilisation du produit ou système installé à domicile	Technique
◆ Formation du client à l'utilisation de son produit ou système	Services
◆ Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention et encaissement éventuel	Gestion / administration
◆ Maintenance préventive du produit ou système (antivirus, mise à jour du logiciel)	Technique
◆ Veille technique, relative à son domaine d'activité	Technique
◆ Gestion de la relation client	Comportement / Relation
◆ Gestion des stocks produits ou pièces détachées	Logistique
◆ Reporting sur les activités réalisées, les problèmes rencontrés	Gestion / administration
◆ Recherche de l'information sur les portails techniques des constructeurs	Technique

**Autres activités éventuelles :**

- Réception des appels et planification des rendez-vous
- Prêt de matériel pour la durée de la réparation
- Gestion des stocks des pièces détachées
- Recherche et commandes de matériels, de pièces, de composants en cas d'absence en stocks, de pièces rares ou obsolètes

**Savoir-faire du métier :**

<b>Nature des savoir-faire</b>	<b>Domaines des savoir-faire</b>
◆ Questionner de façon pertinente le demandeur, imaginer les "bonnes questions" afin d'optimiser les déplacements pour dépannage	Communication
◆ Identifier, choisir et prévoir les matériels, les outils et pièces nécessaires à l'intervention, la réparation	Technique
◆ Démonteur, remonter l'appareil après la réparation, remettre l'appareil, l'installation en service	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
◆ Détecter et identifier la panne, le dysfonctionnement à partir des symptômes ou des codes pannes	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
◆ Qualifier la nécessité et la faisabilité de la réparation	Technique
◆ Changer les éléments défectueux dans des conditions de propreté chez le client	Technique
◆ Utiliser les méthodes, outils et logiciels ou supports techniques de réparation d'une panne, d'un dysfonctionnement	Technique
◆ Reprogrammer la machine, le matériel, à partir des documents techniques des constructeurs	Technique
◆ Transposer des situations et solutions techniques à des environnements nouveaux	Technique
◆ Lire, utiliser et interpréter un schéma technique, une notice constructeur	Technique
◆ Calculer un prix en fonction des différents coûts standards (main d'oeuvre, pièces, déplacements,)	Gestion
◆ Établir une facture, un bon de commande	Gestion
◆ Rédiger un rapport et / ou un compte-rendu d'intervention, et / ou une commande de matériel	Communication
◆ Évaluer et optimiser le stock de pièces, de produits	Logistique
◆ Traduire les attentes et besoins du client en solutions techniques	Technique
◆ Expliquer et convaincre le client des travaux à réaliser (nature, délais, contraintes, coûts, risques éventuels...), argumenter le devis, la facture	Communication
◆ Paramétrer différents appareils	Technique
◆ 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
◆ Planifier et organiser les dépannages / les installations afin d'optimiser les distances et les temps de déplacement	Gestion
◆ Capitaliser et exploiter toutes informations / documentations recueillies en interne / externe	Gestion
◆ Manipuler des charges ou objets encombrants et / ou lourds, (produits, échelle, etc.)	Logistique
◆ Conduire un véhicule, une voiture	Logistique
◆ Se repérer sur une carte géographique, localiser une habitation	Logistique
◆ Lire des documents techniques en anglais	Communication

### Connaissances requises pour l'exercice du métier :

Nature des connaissances	Connaissances	Formacode
◆ Electroménager / Froid	Approfondies	24021
◆ Techniques et méthodologies de diagnostic de pannes / de dysfonctionnements	Approfondies	31604
◆ Techniques et méthodologies de dépannage, de réparation	Approfondies	316
◆ Produits relatifs à son domaine de compétence	Opérationnelles	350
◆ Climatisation	Opérationnelles	22635
◆ Branchement aux réseaux (eau, gaz, électricité)	Opérationnelles	222
◆ Produits cuisine (Meubles, sanitaires, accessoires, produits encastrables, etc.) / ameublement	Opérationnelles	45019
◆ Fluiditique : statique et dynamique des fluides - schémas fluidiques	De base	22603
◆ Electronique analogique	De base	243
◆ Electronique numérique	De base	243
◆ Portage / manipulation de charges / gestes et postures	De base	31776
◆ Droit de la consommation (vices cachés...) / des consommateurs	De base	13292
◆ Services de l'entreprise	De base	13292
◆ Anglais technique	De base	152
◆ Qualité de service	De base	463
◆ Traitement du signal numérique	De base	24356
◆ Logiciel métier	De base	310
◆ Relations interpersonnelles (clientèle, fournisseurs, collaborateurs...)		150

### Facteurs-clés d'évolution du métier :

- Émergence de nouvelles technologies : lavage sans eau, moindre consommation d'énergie.
- Micro-énergie et énergie embarquée dans les produits nomades
- Économie de la fonctionnalité, économie à bas coûts
- Gestion de la vie des produits / renouvellement
- Réglementation sur les DEEE (Déchets d'Équipements Electriques et Electroniques)
- Champ concurrentiel : accord entre les SAV et les constructeurs : « avec le blanc, on reste chez le client qui garde la confiance du distributeur et équipe tout type d'entreprise pour la maintenance. Les entreprises de maintenance industrielle n'ont pas le blanc pour cible actuelle. Les constructeurs forment encore les techniciens produits blancs »
- Parc existant important, mais une rotation plus forte, avec d'autre part un accroissement de la qualité des produits). Mais il y aura de moins en moins de dépannage pour le blanc pour des raisons de fiabilité des produits et de coût des réparations. on fera moins d'électromécanique, mais plutôt des changements de machine.

### **Conséquences sur les activités et compétences du métier :**

---

- Evolution du métier sans rupture lourde des compétences.
- Stabilité des activités de réparation de niveau 1 et 2.
- Il faudra maintenir une formation en électromécanique, moins pour intervenir que pour expliquer au client la nature de la panne ou du dysfonctionnement et les solutions de remise en état
- La qualité de la relation clientèle deviendra déterminante.
- Diminution lente et progressive des besoins en personnel, à volume égal d'activité
- Déplacement du métier hors de la branche (constructeurs, industriels de réparation)

### **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 :**

---

- Renforcement du rôle et des compétences technico-commerciales : conseil et assistance auprès du client pour l'utilisation des produits, ventes complémentaires (accessoires, extension de garanties, etc.) entraînant éventuellement une évolution des critères d'évaluation des performances
- Prise en compte éventuelle de l'activité mise en service, parfois livraison (voir métier de livreur-installateur)
- Besoin d'acquisition / renforcement des compétences en électronique (plaques de cuisson.)

### **Positionnement du métier au regard de la typologie des entreprises :**

---

De plus en plus, ce métier migrera en partie vers les plate-formes industrielles de réparation / constructeurs, distributeurs.

## Technicien(ne) services multimédia



- ◆ Technicien multimédia
- ◆ Technicien services en EGP
- ◆ Technicien service multimédia
- ◆ Technicien Hot-Line

### Spécialités :

---

Configurations multimédia :

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

Certaines entreprises précisent que ces spécialités sont encore pour elles considérées comme des métiers différents, la fusion en un seul métier sera une réalité dans le futur, liée au développement et à l'intégration des technologies. (voir fiche métier technicien multiproduits)

### Définition du métier :

---

Effectuer le conseil, l'installation, la mise en service, la configuration et la maintenance, préventive ou curative, des produits et systèmes multimédia. Réaliser les interventions de service après-vente en centre de service, en magasin ou chez le client, pour les produits et systèmes relevant de son domaine de compétence.

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)

**Activités :**

Nature des activités	Domaines d'activité
◆ Pré-diagnostic, en tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies par le client	Technique
◆ Réglage des paramètres, des utilisateurs techniques, mise à jour des softs	Technique
◆ Établissement d'un devis estimatif, tenant compte de la demande et de la nature des informations fournies	Technique
◆ Sélection des pièces et du matériel de diagnostic / de dépannage susceptibles d'être utiles, en cas de changement de pièces	Technique
◆ Contrôle des branchements, constat et localisation de la panne	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
◆ Établissement d'un devis détaillé d'installation / ou de dépannage	Technique
◆ Réparation du / des produits ou systèmes selon la politique de maintenance du constructeur et remise en conformité.	Technique
◆ Tests du fonctionnement du produit ou système après intervention	Technique
◆ Conseils au client sur l'utilisation du produit ou système installé à domicile	Technique
◆ Formation du client à l'utilisation de son produit ou système	Services
◆ Établissement des différents éléments de facturation relatifs à l'intervention et encaissement éventuel	Gestion / administration
◆ Maintenance préventive du produit ou système (antivirus, mise à jour du logiciel)	Technique
◆ Gestion de la relation client	Comportement / Relation
◆ Gestion des stocks produits ou pièces détachées	Logistique
◆ Reporting sur les activités réalisées, les problèmes rencontrés	Gestion / administration
◆ Recherche de l'information sur les portails techniques des constructeurs	Technique
◆ Veille technique, relative à son domaine d'activité	Technique

**Autres activités éventuelles :**

- Réception des appels et planification des rendez-vous
- Prêt de matériel pour la durée de la réparation
- Installation et mise en service pour les équipements importants
- Gestion de stocks de pièces détachées (en atelier ou dans le véhicule)
- Recherche et commandes de matériels, de pièces, de composants en cas d'absence en stocks, de pièces rares ou obsolètes

**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
◆ Traduire les attentes et besoins du client en solutions techniques	Technique
◆ Identifier, choisir et prévoir les matériels, les outils et pièces nécessaires à la réparation, les softs et les mises à jour	Technique
◆ Détecter et identifier la panne, le dysfonctionnement à partir des symptômes ou des codes pannes	Technique
◆ Démontez, remonter l'appareil après la réparation, remettre l'appareil, l'installation en service	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
◆ Analyser et expliciter les causes / facteurs ayant occasionnés la panne ou le dysfonctionnement, formuler une hypothèse de panne et en juger la validité	Technique
◆ Qualifier la nécessité et la faisabilité de la réparation	Technique
◆ Changer les éléments défectueux dans des conditions de propreté chez le client	Technique
◆ Reprogrammer le système, à partir des documents techniques des constructeurs	Technique
◆ Transposer des situations et solutions techniques à des environnements nouveaux	Technique
◆ Paramétrer différents appareils	Technique
◆ Lire, utiliser et interpréter un schéma technique, une notice constructeur	Technique
◆ Calculer un prix en fonction des différents coûts standards (main d'oeuvre, pièces, déplacements,)	Gestion
◆ Établir une facture, un bon de commande	Gestion
◆ Évaluer et optimiser le stock de pièces, de produits	Logistique
◆ Planifier et organiser les dépannages / les installations afin d'optimiser les distances et les temps de déplacement	Gestion
◆ Rédiger un rapport et / ou un compte-rendu d'intervention, et / ou une commande de matériel	Communication
◆ Expliquer et convaincre le client des travaux à réaliser (nature, délais, contraintes, coûts, risques éventuels...), argumenter le devis, la facture	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
◆ Capitaliser et exploiter toutes informations / documentations recueillies en interne / externe	Gestion
◆ Manipuler des charges ou objets encombrants et / ou lourds, (produits, échelle, etc.)	Logistique
◆ Conduire un véhicule, une voiture	Logistique
◆ Se repérer sur une carte géographique, localiser une habitation	Logistique
◆ Lire des documents techniques en anglais	Communication

**Connaissances requises pour l'exercice du métier :**

Nature des connaissances	Connaissances	Formacode
◆ Electronique numérique	Approfondies	243
◆ Electronique analogique	Approfondies	243
◆ Traitement du signal numérique	Approfondies	24356
◆ Techniques et méthodologies de diagnostic de pannes / de dysfonctionnements	Approfondies	31604
◆ Techniques et méthodologies de dépannage, de réparation	Approfondies	316
◆ Relations interpersonnelles (clientèle, fournisseurs, collaborateurs...)	Opérationnelles	150
◆ Anglais technique	Opérationnelles	152
◆ Réseaux et systèmes domestiques du marché	Opérationnelles	310
◆ Electricité courant fort	Opérationnelles	240
◆ Electricité courant faible	Opérationnelles	240
◆ Matériaux, nouveaux matériaux (écrans, plasma, etc.)	Opérationnelles	228
◆ Connectique	Opérationnelles	243
◆ Son et image / audio et vidéo	Opérationnelles	46236
◆ Produits relatifs à son domaine de compétence	Opérationnelles	350
◆ Services de l'entreprise	De base	13292
◆ Droit de la consommation (vices cachés...) / des consommateurs	De base	13292
◆ Microsoudure / soudure des composants	De base	230
◆ Portage / manipulation de charges / gestes et postures	De base	31776
◆ Qualité de service	De base	463
◆ Logiciel métier	De base	310

**Facteurs-clés d'évolution du métier :**

- Convergence informatique et multimédia
- Micro-énergie et énergie embarquée dans les produits nomades
- Économie de la fonctionnalité, économie à bas coûts
- Gestion de la vie des produits : vente, SAV, maintenance, recyclage
- Évolution des technologies / Internet
- Réglementation sur les DEEE (Déchets d'Équipements Electriques et Electroniques)

### **Conséquences sur les activités et compétences du métier :**

---

- Passage du mono-spécialiste de chaque produit au technicien services multimédia (niveau 2) capable d'intervenir sur une grande diversité de produits (brun, informatique, téléphonie, jeux, télé-hi-fi, systèmes biométriques domestiques, antenne domestique.),
- Fort développement de la hotline. Utilisation croissante d'internet pour le diagnostic approfondi et la maintenance d'usage, la mise en service, la réparation des systèmes à distance
- Moins de réparation des matériels au profit des réparations programmes ou logiciels pour des produits associant de nombreuses fonctions.
- Rôle technico-commercial accru, en particulier sur les services

#### Conséquences sur les compétences :

- Connaissance des produits. Transférabilité des compétences facilitée par la convergence.
- Connaissance des logiciels « soft »
- Relation clientèle - « Rebond commercial »
- Culture générale technique : « Les personnes capables d'aller sur la transversalité et donc d'assurer l'ensemble des activités du métier sont ceux qui ont une bonne culture technique, permettant au technicien de s'attaquer à tous types de produits multimédia »

### **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 :**

---

- A court terme, renforcement de la compétence sur le métier
- À terme, évolution possible vers le métier multi-produits.
- Accompagnement par une offre de formation correspondant à la logique compétence couvrant l'ensemble des spécialités intégrées
- Utilisation de modules de formation complémentaires

### **Positionnement du métier au regard de la typologie des entreprises :**

---

Le porteur de la compétence technique? Deux options :

- « Guichet distributeur » dont la valeur ajoutée réside dans les services et la vente. Argumentation technico-commerciale. « Avec 3 marques différentes, le distributeur joue un vrai rôle pour assurer la convergence, ce qui est très difficile pour un constructeur » Le métier se situe alors aux niveaux de maintenance 1 et 2

- « Guichet constructeur ou plateforme réparation industrielle » : la valeur ajoutée réside sur la réparation niveau 2 et 3

## 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

## Vendeur(se) multiproduits



### Spécialités :

---

### Définition du métier :

---

Accueillir le client, faire exprimer le besoin, construire une réponse (produit, service, solution, assistance), argumenter et vendre une solution adaptée pour tous produits et services

### Activités :

---

Nature des activités	Domaines d'activité
◆ 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
◆ 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 des documents de vente pour accord du client	Gestion / administration
◆ Conseils sur l'utilisation des produits	Services
◆ Établissement de factures	Gestion / administration
◆ 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

### Autres activités éventuelles :

- Etablissement d'un dossier de financement
- Marketing : zone de chalandise, exploitation études de marché
- 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
◆ 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
◆ Son et image / audio et vidéo	Opérationnelles	46236
◆ Services de l'entreprise	Opérationnelles	13292
◆ Relations interpersonnelles (clientèle, fournisseurs, collaborateurs...)	Opérationnelles	150
◆ Marché (concurrence, veille.)	De base	345
◆ Electroménager / Froid	De base	24021
◆ Offre des constructeurs (produits) et des opérateurs (services)	De base	0
◆ Connectique	De base	243
◆ Bureautique	De base	35066
◆ Cuisine / encastrables	De base	45014
◆ 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
◆ Qualité de service	De base	463
◆ Logiciel métier	De base	310

### Facteurs-clés d'évolution du métier :

- Convergence, inter-opérabilité, .. : la spécialisation par métier, dans la vente, va disparaître.
- Décloisonnement des spécialités correspondant aux « univers » pour constituer un seul métier, avec une interchangeabilité rapide des vendeurs d'une spécialité ou d'un « univers » à l'autre.

### Conséquences sur les activités et compétences du métier :

- La compétence « argumentation et négociation », la capacité à présenter une solution, l'évaluation au regard du chiffre d'affaires sont caractéristiques du métier de vendeur et en fait son coeur de métier)
- Des compétences comportementales et relationnelles qui sont autant de conditions d'exercice du métier. D'autres contraintes sont fonction de la culture des entreprises et de leur positionnement clientèle (Présentation, bonne expression, respect mutuel, honnêteté)
- Décloisonnement des spécialités correspondant aux « univers » pour constituer un métier à spectre large, ces différentes spécialités permettant une interchangeabilité rapide des vendeurs d'un univers à l'autre.
- Élargissement des prestations de vente : vente de services comme la mise à jour des fonctionnalités, le remplacement du produit, formation à l'utilisation, abonnements, locations, contrats énergie, etc. Rôle de plus en plus important des métiers de la vente dans la « facilitation du paiement » du client.
- Internet : la e-vente sera plus forte en croissance que la vente physique spécialisée.

### **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 :**

---

- D'une culture technique produits à une «culture client» : prise en compte des attentes et besoins du client, de son contexte, pour lui apporter une solution adaptée
- Renforcement des compétences à la vente de solutions produits/accessoires/services

### **Positionnement du métier au regard de la typologie des entreprises :**

---

- Le développement du métier vente multi-produits devrait à terme, bénéficier d'une réelle différenciation par rapport à des vendeurs «preneurs de commandes», comme dans les grandes surfaces non spécialisées (caisses rapides pour les produits libre-service, sans «vendeur» comme dans le modèle de la grande distribution).
- Le métier de vendeur multiproduits devrait se développer dans les TPE/PME, mais aussi les grandes surfaces spécialisées, pour des raisons de flexibilité et de productivité)
- La spécialisation ne disparaîtra pas pour les enseignes très spécialisées et / ou pour une clientèle spécifique : resteront les métiers spécialisés de vendeur multimédia, pour des solutions lourdes de produits hors libre service, ainsi que le métier de concepteur-vendeur cuisine. La perception par le client pour ces métiers est bien identifiée

## 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 (merchandisage)	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 :**

<b>Nature des savoir-faire</b>	<b>Domaines des savoir-faire</b>
◆ 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)