

## 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.