



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

ILE DE LA RÉUNION



CERTIF. PRO - Niveau 4

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Conseiller(e) services en
électrodomestique
et multimédia



LES OBJECTIFS :

Former des vendeurs experts capables de :

- Accueillir et prendre en charge des clients en point d'accueil ou à distance
- Gérer la relation client,
- les litiges et réclamations client,
- Assurer l'interface avec les fournisseurs, les équipes internes et le client concernant la gestion du matériel, les installations...
- Planifier les rendez-vous client pour les techniciens,
- Conseiller le client sur l'utilisation de produits sous systèmes,
- Aider à la mise en service à distance,
- Effectuer le pré-diagnostic et le diagnostic de niveau 1 d'un produit ou d'un système,
- Établir les devis de réparation et suivre les commandes,
- Assurer la vente additionnelle de produits sous systèmes.

LES DÉBOUCHÉS :

Le(la) Conseiller(ère) Services en Equipements Connectés exerce son activité au sein de magasins commercialisant et/ou réparant des produits de l'électrodomestique, du multimédia, de la téléphonie et de l'informatique ou en centre d'appels spécialisés.

POURSUITE D'ÉTUDES :

Possible avec la formation VEM (Vendeur(euse) de l'Électrodomestique et du Multimédia) (niveau 4) par l'apprentissage.

LES +++ DE LA FORMATION :

- Une formation en partenariat avec le réseau national DUCRETET.
- Nombreuses mises en situation, simulations et pratiques professionnelles sur plateaux techniques,
- Plateforme e-learning

Université Régionale des
Métiers et de l'Artisanat

Centre de Formation
de Sainte-Clotilde

0262 28 18 30

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat est inscrite
auprès de la Préfecture sous le n° d'existence
98 97 022 98 97





CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

CONSEILLER(E) SERVICES EN ÉLECTRODOMESTIQUE ET MULTIMÉDIA - NIVEAU 4

PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

- **Contrat d'apprentissage** : Jeunes âgés de 16 à 29 ans
- **Contrat de professionnalisation** : à partir de 18 ans
- **Formation continue** : Chef d'entreprise, Conjoint, Salarié et Demandeur d'emploi

CONDITIONS D'ACCÈS

- Titulaire d'un CAP, BEP ou équivalent
- Avoir une entreprise d'accueil (Possibilité d'intégrer un Module préparatoire pour l'accompagnement à la signature de Contrats d'apprentissage).

DÉLAI D'ACCÈS

Entrée possible tout au long de l'année.

PIÈCES À FOURNIR LORS DE L'INSCRIPTION

- Dossier de candidature complété
- Copie de la pièce d'identité
- Copie du diplôme
- Curriculum vitae et lettre de motivation

TARIFS

Coût contrat pris en charge par l'OPCO de l'entreprise du maître d'apprentissage. Si besoin : sur devis

VOS CONTACTS AU SERVICE APPRENTISSAGE

formation@cma-reunion.fr

Saint-Denis : 0262 21 04 35

Saint-Pierre : 0262 96 12 40

Saint-Paul : 0262 45 52 52

Saint-André : 0262 46 62 00



Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour toute demande spécifique notre référent handicap est à votre disposition.

COUPON-RÉPONSE à retourner à la CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT de ST-DENIS
DIRECTION RÉGIONALE DE LA FORMATION - BP 10034 - 97491 Ste-Clotilde Cedex - Tél. 0262 21 04 35

Nom : Prénom :

Adresse :

.....

.....

Code postal : Ville :

Tél. : 0262 GSM : 069 Fax : 026.....

Email :

accueil et prise en charge des clients

assurer l'interface avec les fournisseurs

établir les devis de réparation

CONTENU PÉDAGOGIQUE

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- Économie
- Droit
- Communication

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Étude et Diagnostic de produits :

- Audiovisuel (écrans, reproduction du son, connectique)
- Électrodomestique (petit et gros électroménagers)
- Multimédia (computing, systèmes d'exploitation, stockage)
- De la maison communicante (internet, produits connectés)
- De la téléphonie
- Relation client (besoin, argumentation, conclusion de vente)
- Bases des services (garantie, assurance, financement,...)
- Offres commerciales

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

L'alternance : 1 semaine en centre et 2 semaines en entreprise

DURÉE

1 an

EXAMEN ET CONDITIONS DE DÉLIVRANCE DU DIPLÔME

Contrôle en cours de formation (ccf), examen final
présentation orale du dossier professionnel

VALIDATION PAR BLOC DE COMPÉTENCES

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Suivi individualisé, coaching
- Un magasin d'application
- Salles équipées avec accès internet
- Options de FOAD et classe virtuelle

Les méthodes pédagogiques mises en œuvre permettent à partir des acquis mesurés de proposer des modalités individualisées ou collectives tout au long du parcours.

Je suis intéressé(e) par la formation

- CERTIFICATION PROFESSIONNELLE
CONSEILLER(E) SERVICES EN
ÉLECTRODOMESTIQUE ET MULTIMÉDIA - NIVEAU 4**
- Je souhaite être contacté(e)**

Créneaux horaires :
(facultatif)

