



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 produit 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)

