

01. Réparateur de produits nomades

Devenez expert en réparation de smartphones, tablettes, et d'autres : un métier d'avenir au service de la durabilité. Apprenez à effectuer la maintenance et les réparations matérielles et logicielles dans le respect des normes des constructeurs.

Durée: 399.00 heures (57.00 jours)

Profils des stagiaires

- Tout public

Prérequis

- Maîtrise de la langue française (niveau B2).
- Maîtrise des quatre opérations de base (addition, soustraction, multiplication et division).
- Maîtrise de l'outil informatique (niveau C2i 1).

Objectifs pédagogiques

- Accueillir le client, physiquement ou par téléphone, avec amabilité, en véhiculant une image positive et professionnelle, en adaptant son comportement aux règles et codes de communication en vigueur dans les échanges professionnels, le cas échéant en veillant à la prise en compte d'une situation de handicap, afin d'instaurer un cadre de confiance avec le client et susciter son intérêt
- Découvrir les besoins du client, en écoutant activement sa demande, en le questionnant sur ses attentes et ses besoins, particulièrement lors d'une situation litigieuse, puis en les analysant et en les reformulant, afin d'identifier clairement sa demande
- Renseigner le client, en lui présentant les prestations, les services et leurs caractéristiques et techniques utilisées, en recourant aux informations présentes sur les plaquettes de promotion de l'activité, en l'informant sur la démarche de développement durable (réglementation, durabilité des produits, ...) et sur l'indice de réparabilité et sur la démarche de valorisation des produits (démarche RSE) engagée au sein du centre de réparation, en faisant la promotion de la qualité des services (action de réparation, location, ...) proposés par le centre de réparation, afin d'être en mesure de répondre au besoin et aux questions du client
- Créer le dossier client, en y indiquant les données de contact client et les caractéristiques de sa demande et de l'appareil, en l'enregistrant dans le logiciel de gestion client du centre de réparation, afin d'assurer son suivi
- Réaliser un premier niveau de tests, au regard de la panne décrite par le client en la reproduisant (uniquement dans le cas où il n'est pas nécessaire de procéder à un remplacement de pièces) et/ou en testant l'état de fonctionnement de l'appareil, afin d'évaluer le niveau de prise en charge de l'appareil
- Paramétrer l'accessibilité en utilisant les fonctionnalités présentes sur l'appareil pour permettre l'utilisation d'un produit nomade (smartphone, tablette, ...) à une personne en situation de handicap
- Préconiser un service ou une prestation au client, en faisant prendre conscience au client l'origine de la panne, du dysfonctionnement, en démontrant l'adaptation de la solution préconisée (soit la vente d'une prestation soit la proposition d'un correctif concernant l'utilisation du produit) aux souhaits et conditions du client, en l'informant du tarif de la prestation envisagée, en vue de satisfaire le client, et susciter l'acte d'achat
- Rendre compte au client des interventions à réaliser, en argumentant la décision de prise en charge du produit, en lui présentant les conditions de prise en charge de son produit, et lui proposant un délai d'intervention (fixation d'un rendez-vous), tout en répondant aux objections éventuelles du client, afin d'obtenir la validation client (le bon pour accord)
- Animer le point de vente, en aménageant l'espace de vente/la vitrine, en répartissant les volumes et en adaptant la décoration, en mettant en valeur les produits et prestations à la vente (facing) et en les étiquetant, afin de dynamiser les ventes de la structure et attirer la clientèle
- Établir un bon d'entrée (devis à partir des dysfonctionnements constatés de l'appareil, en indiquant l'état d'entrée de l'appareil, en réalisant une inspection mécanique visuelle du produit du client, en indiquant l'état de son fonctionnement, en recueillant les « données » du produit (code d'accès/mot de passe du produit, données de géolocalisation...), en informant le client des possibles risques encourus et garantie constructeur, puis en présentant au client la grille tarifaire et les CGV en vigueur, afin de faire une proposition commerciale adaptée à la catégorie d'intervention nécessitée par l'appareil du client et obtenir son accord pour la prise en charge
- Commercialiser l'offre de produits/prestations auprès des clients, en réalisant un acte de vente principal, voire également une vente complémentaire ou une vente additionnelle de produits et/ou prestations, notamment via de nouveaux canaux de commercialisation des

- produits facilitant l'acte d'achat de la clientèle, en émettant une facture et en procédant aux encaissements à l'aide d'outils bureautiques adaptés à l'activité de la structure et en tenant la caisse, afin d'assurer le bon fonctionnement et la rentabilité du centre de réparation
- Restituer le produit au client, en lui faisant tester par lui-même son appareil, le composant du produit, en validant avec lui le bon fonctionnement du produit et la qualité des réparations opérées, en faisant contresigner par le client le bon préalablement rédigé (en y notifiant toutes les interventions opérées et non opérées, les pièces remplacées le cas échéant, l'heure de sortie du produit, les résultats obtenus sur le produit), afin de faire débiter la durée de garantie produit ou le cas échéant établir les éventuels éléments restant à améliorer pour assurer l'engagement qualité pris par le centre de réparation
 - Proposer au client un produit ou un service additionnel tels qu'une assurance, extension de garantie, location d'une fonction d'un produit, en fonction de la casse ou panne du produit, en évoquant leurs bénéfices, en favorisant notamment l'économie de la fonctionnalité dans le cas où le motif d'achat serait récurrent pour ce client, pour confirmer le rôle de conseil du centre de réparation et prolonger la satisfaction/relation clientèle
 - Fidéliser la clientèle, en instaurant une relation client « avant la vente » et « après la vente », en réalisant des enquêtes de satisfaction, en informant le client des actions de fidélisation opérées par le centre de réparation, en créant des outils de fidélisation, en réalisant des actions promotionnelles, événements, campagnes de mailing ciblés par thématique et/ou profil client, afin de pérenniser la clientèle du centre de réparation
 - Aménager son espace de travail conformément aux exigences des constructeurs, en préparant le sous-main antistatique, les outils pour le démontage, le remontage, outils diagnostic, en s'assurant de l'opérabilité et de la disponibilité de l'ordinateur permettant la réalisation des remises à niveau logiciel, le cas échéant en réalisant la maintenance de ses outils (mise à jour, nettoyage d'outils...), en portant une vigilance accrue quant au positionnement des pièces, matériels, outils à proximité de zones à risques lors du stockage des liquides, du déplacement d'outils spécifiques, afin d'adapter en sécurité, en conformité et en prenant en compte, le cas échéant, les situations de handicap, l'environnement de réparation
 - Se mettre en sécurité, en s'équipant des EPI adéquats (lunettes, gants, ...), en installant dans son environnement de travail les équipements nécessaires (hotte d'aspiration de fumée, sac anti-feu, ...), pour se prémunir de toute catégorie d'incident
 - Organiser les stocks, après avoir réceptionné les commandes et vérifier leur conformité d'après le bon de livraison, par catégorie de produits et de matériels, pour faciliter leur accès lors de la réalisation de l'activité
 - Alerter son supérieur hiérarchique, et le cas échéant le client (en cas d'impact sur le délai de faisabilité), quant à des besoins en approvisionnement, en réalisant un inventaire des produits/matériels en stock, en estimant les stocks de produits/matériels nécessaires à la réalisation de l'activité, en préparant les commandes de matériels, afin d'anticiper les risques de rupture de stocks et de garantir la disponibilité des produits et consommables pour l'activité
 - Vérifier la disponibilité en stock des matériels nécessaires à la réalisation de la prestation, notamment à l'aide d'un progiciel de gestion intégrée de suivi des stocks, afin de confirmer au client la faisabilité de la prestation/le délai de réparation de l'appareil
 - Estimer le temps nécessaire au bon déroulement des actions de réparation du produit, en répertoriant les durées de remise à niveau du logiciel, de réparation des matériels, les temps de séchage d'adhésif ou de colle, le temps de chauffe pour ramollir un adhésif, de nettoyage du châssis, le temps de prise sous presse, afin de déterminer des routines servant à l'organisation de l'activité du réparateur de produits nomades (smartphone, tablette, console portable, montre connectée)
 - Planifier la prestation de réparations, dans le respect des engagements commerciaux et en fonction du cahier de réservation des prestations clients et des disponibilités des espaces de travail, en priorisant les actions à mener de manière simultanée et selon le temps nécessaire à leur bon déroulement, en notifiant les prestations à réaliser sur le planning d'activité du centre, le tout le cas échéant à l'aide d'outils/logiciels de gestion d'activité, pour optimiser les délais à annoncer au client, le temps de travail du réparateur, fluidifier la réalisation de l'activité et rentabiliser la prestation
 - Exercer une veille sectorielle, technique, réglementaire, légal, en collectant des données sur les tendances, nouveautés, évolutions à la fois en termes de produits, techniques, équipements, matériels, outils, précautions d'usage concernant la préservation de la santé et de la sécurité lors des réparations, en s'informant sur les différents labels (qualité) en vigueur, mais aussi au niveau de la protection des données clients (CNIL, RGPD), puis en les analysant au regard de l'activité, des prestations et de la cible visée, afin d'inscrire l'entreprise dans son environnement économique/professionnel en adaptant continuellement son activité aux évolutions du secteur et en appliquant les obligations légales (affichage)
 - Transmettre des comportements écoresponsables aux clients, en partageant avec eux sur les indices de réparabilité propres à leur appareil, en les sensibilisant au développement durable (ex : loi AGE2C, ...), à l'économie circulaire, en leur expliquant la manière de modifier leurs habitudes favorisant les économies d'énergie (ex : cycle de charge de batterie, suppression des données, ...), pour limiter l'impact environnemental et optimiser le réemploi notamment par la collecte des produits nomades
 - Préparer la collecte du produit à valoriser, en prenant contact avec les entreprises partenaires, en définissant les conditions de son ramassage, en respectant les conditions de colisage favorables à son ramassage, pour permettre son enlèvement de la zone de stockage en sécurité en classifiant les pièces en fonction des catégories (à réemployer, à reconditionner, à recycler)
 - Valoriser des produits collectés dysfonctionnels, en instaurant un système de tri des pièces collectées, en adaptant les modalités de stockage (bacs anti-feux, dispositifs ESD) des pièces cassées mais fonctionnelles (batterie, écran), afin de ne pas détériorer davantage les pièces permettant de s'assurer de leur valeur de revente et garantir à terme leur réemploi ou leur reconditionnement

- Après avoir récupéré le produit du client. Réaliser un pré-diagnostic, en formulant un ensemble d'hypothèses sans nécessairement agir directement sur le produit, en procédant si nécessaire au démontage partiel du produit, le tout en veillant à ne pas le détériorer davantage (en l'utilisant démonté par exemple), en vue d'orienter ses recherches pour établir un diagnostic
- Réaliser un test complet du produit, en démontant le produit conformément aux exigences du constructeur, en repérant les composants oxydés, en réalisant un test croisé (pouvant coïncider avec le test intermédiaire), afin d'identifier la panne, son origine et ses conséquences et dommages sur l'appareil
- Poser un diagnostic confirmant la localisation du dysfonctionnement, en analysant les symptômes à l'aide des outils adéquats, afin de définir l'intervention à réaliser
- Rechercher la solution à une problématique technique par tout moyen (sur un forum, site constructeur ou toute autre ressource), à partir du diagnostic si la problématique est visible (notamment dans le cas d'un écran cassé), et croise les informations obtenues, afin de procéder au remplacement de la pièce défectueuse ou cassée qui empêche le fonctionnement en conformité du produit nomade (smartphone, tablette, montre connecté, console portable)
- Mettre en place les bonnes conditions à la réparation, en sélectionnant les outils, composants et consommables nécessaires afin de démonter le produit sans l'altérer
- Démonter le produit, en récupérant les pièces, les consommables et outils (écran, colle, vis de sécurité) en stock, en démontant le produit au regard de la documentation mise à disposition par le constructeur, sans altérer d'autres éléments de l'appareil
- Appliquer la méthode de désoxydation appropriée sur les composants affectés à traiter, en utilisant les outils et produits adaptés et en respectant les temps impartis, pour corriger le fonctionnement de l'appareil
- Sélectionner le sous-ensemble à remplacer, en fonction de la panne diagnostiquée, pour assurer la maintenance requise
- Remplacer le sous-ensemble défectueux, en se conformant aux procédures du constructeur, en utilisant les méthodes, outils et pièces, pour remplacer les éléments endommagés
- Réinstaller le système d'exploitation de l'appareil à l'aide d'un logiciel adéquat soit fourni par le constructeur, soit présentant des caractéristiques identiques en s'assurant du déblocage du produit afin de permettre une remise à niveau logiciel
- Mettre à jour l'appareil, en utilisant la fonctionnalité interne ou un outil annexe, pour permettre un fonctionnement optimisé et sécurisé pour le client
- Remonter le produit, en respectant la procédure du constructeur en utilisant, le cas échéant, des pièces reconditionnées ou réemployées, en choisissant la pertinence entre une pièce neuve nécessitant l'utilisation de plastique et l'extraction de matériaux non renouvelables, et une pièce neuve, le cas échéant, permettant l'étanchéité de l'appareil ainsi que son intégrité, afin de clôturer la prestation à délivrer en conformité
- Collecter la pièce défectueuse (produit cassé ou non fonctionnel), en la triant dans le bac inhérent à la catégorie de déchets à laquelle elle appartient et en fonction de son état, afin de gérer les déchets du centre occasionnés par les réparations opérées en vue d'une valorisation de ce déchet
- Réaliser le test de sortie, en ayant déterminé si les éléments manquants à la conformité du produit ont été ajoutés ou corrigés, afin d'effectuer la remise du produit en conformité au client

Contenu de la formation

- Conseiller à la vente de prestations/services pour produits nomades
 - Environnement professionnel des produits nomades
 - Le smartphone et la chaîne de distribution
 - Nos métiers en magasin
 - Les techniques de base du métier
 - Posture du vendeur dans un centre de réparation
 - Évaluation
- Préparer l'activité de réparation de produits nomades en sécurité et en conformité
 - Rédaction d'écrit professionnel
 - Identification des besoins en fonction du poste
 - Commande de pièce : demande client, réception et analyse de la rentabilité
 - Les indicateurs de performance et le reporting
 - Les informations externes : recherches sur internet et dans les écrits professionnels
 - Importance de l'archivage et de la collecte d'informations
 - Précautions et règles du travail
 - Économie circulaire : législation, écologie et enjeux sociétaux
 - Préparation aux audits
 - Évaluation
- Diagnostiquer et réparer en sécurité et en conformité le produit nomade



- Test, diagnostic et pré-diagnostic : définition et objet
- Les tests : pertinence et choix
- Les étapes d'un diagnostic
- Prendre connaissance du diagnostic initial
- Les aides à l'utilisation et paramétrages
- Les pannes alimentation
- Les pannes affichage
- Les pannes communication et réseau
- Les pannes audio
- Les pannes caméra-vidéo
- Les pannes des lecteurs
- Confirmer le diagnostic
- Diagnostic initial erroné : procédure et correction
- Évaluation intermédiaire
- Les outils : définition, utilité, manipulation, entretien et installation
- Définition de l'ESD et précaution dans le milieu professionnel
- Remise à Niveau Logicielle (RNL) : du diagnostic à la réinstallation
- Méthode de démontage en conformité et sécurité d'un produit nomade
- Remplacement de sous-ensemble
- Réparer un produit nomade en sécurité et conformité
- Remise en conformité d'un produit nomade
- Traiter l'oxydation sur un produit nomade
- Évaluation

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Équipe d'experts métier en réparation de produits nomades pour les parties techniques et une équipe pluridisciplinaires en soutien pour l'expertise commerciale, environnementale et législative.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Étude de cas
- Brainstorming
- Travaux de groupes
- Tests et diagnostics sur produits nomades
- Démontage et remontage de produits nomades
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Émargements dématérialisés
- Questions orales ou écrites
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation
- Validation de la Certification inscrite au RNCP sous le numéro 37416 - Réparateur de produits nomades