Titre professionnel technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel

Certifiante | Formation continue

Réf. : 25167016F — Mise à jour : 16 novembre 2026

Organisme responsable : **AFPA Entreprises Bretagne**

Présentation de la formation

Objectifs

A partir d'une fiche d'intervention, il se déplace le plus souvent au domicile du client et diagnostique l'origine de l'absence ou du mauvais fonctionnement de l'équipement. Pour cela il reformule les réponses du client suite à son questionnement complémentaire. Il teste, contrôle, reprogramme, voire démonte l'appareil pour identifier l'élément défectueux à réparer ou remplacer.
Ensuite après accord du client sur le devis que le technicien a établi, il répare l'appareil soit par nettoyage, réglage ou remplacement d'un élément.
Il intervient seul, dès la réception de la demande client ainsi que dans la phase de diagnostic et de maintenance. Il reçoit un planning d'intervention de son responsable, et il lui rend compte de son activité ou l'informe lorsqu'il rencontre une difficulté.
Le technicien est en relation régulière avec le client, par téléphone ou en personne. Au sein de son entreprise, il est sous l'autorité de son supérieur hiérarchique et en contact avec divers acteurs tels que les autres techniciens, les vendeurs, le service client et les services administratifs. Il adapte sa communication en fonction de son interlocuteur.
Le technicien travaille en semaine et peut travailler le samedi avec des horaires en journée y compris en intégrant les contraintes du client.
Il gère à la fois la relation avec le client, la résolution du problème technique lié à l'appareil en intégrant la contrainte de rentabilité de l'intervention. Cela peut le conduire à subir un certain stress, renforcé par les contraintes liées aux déplacements qui peuvent atteindre plus de 100 kms par jour.
Le technicien intervient sur des appareils en respectant les règles de port de charge, de manutention et de sécurité. Il est amené à manipuler des équipements parfois lourds ou installés en hauteur. Cela implique qu'il intervient parfois en binôme.

Programme

Certificat de compétences professionnelles (CCP) - 1. Assurer le service après-vente des appareils électroménagers connectés ou non
Certificat de compétences professionnelles (CCP) - 2. Assurer le service après-vente des appareils audiovisuels

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Aucun prérequis	**Niveau Bac général, pro ou techno, BP**

Liste des certifications

Titre professionnel technicien d'après-vente en électroménager et audiovisuel
Code RNCP : 39177

Métiers associés

I1402 — Réparation de biens électrodomestiques et multimédia

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2071339S	Présentiel	Brest	04/01/2027	27/04/2027

Source : GREF Bretagne #25167016F