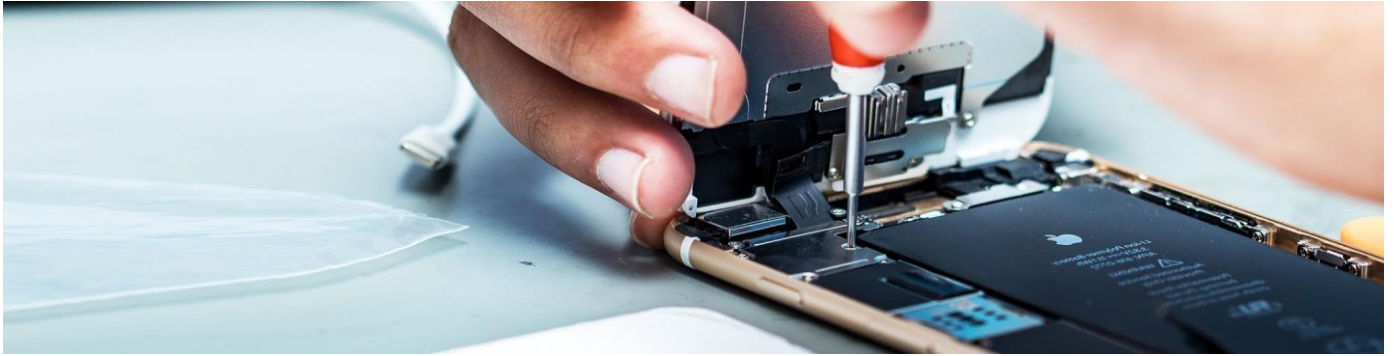




formaTech



Programme Niveau1

Vous souhaitez devenir Réparateur(trice) de smartphone et tablette ?

Nous proposons des formations pour tous, que vous soyez débutant ou professionnel !

4 formations s'offrent à vous :

- ✓ **Le niveau 1** est destiné à la prise en charge clientèle, au diagnostic et à la réparation de smartphone et tablette.
- ✓ **Le niveau 2** est destiné à la pratique : de nombreux modèles de smartphones et tablettes sont réparés et reconditionner.
- ✓ **Le niveau 3** est destiné à l'initiation à la soudure et à la brasure.
- ✓ **Le niveau 4** est destiné à l'initiation à la microsoudure.

FORMATECH disposent :

- ❖ De plans de travail **adaptés et ergonomiques** pour un confort de travail (**adaptés aux handicapés**) et d'apprentissage optimal
- ❖ De formations **éligibles au Compte Personnel de Formation** : CPF
- ❖ De formations référencées **Datadock** : C'est un gage de crédibilité tant pour les entreprises que pour les salariés bénéficiaires de formation.



NIVEAU 1

Date : 16/04/2021
Version: 1.1

Objectifs :

Le réparateur de smartphone et tablette peut agir à son compte ou comme salarié. Il effectue la maintenance de matériel, du service après-vente des produits électrodomestiques, ou encore de la vente de produits associés.

Ainsi le technicien prend en charge la demande client, diagnostic le produit et en assure la réparation : En réinstallant le système, en remplaçant un sous ensemble ou en désoxydant l'appareil. Il rédige également le compte rendu de l'intervention et participe à l'amélioration du service en contribuant à la capitalisation de l'information et à l'amélioration des procédures déjà établies. Enfin, le technicien peut également être amené à communiquer à l'interne (collaborateurs, hiérarchie) ou à l'externe (commandes de pièces détachées, collaborateurs extérieurs).

Il peut être en poste au service après-vente d'une grande surface généraliste ou spécialisée, dans une entreprise des groupements indépendants, dans une station technique agréée, dans un service après-vente de constructeurs, ou chez un fabricant de téléphonie mobile. Ainsi suivant la structure, l'organisation de l'emploi du réparateur sera différemment répartie entre l'atelier et le service client. Son expertise technique définira la part de ses activités techniques et commerciales. Elle définira aussi son niveau d'intervention et expliquera ses responsabilités et son autonomie.

Durée :

5 journées/35 heures

Cible de la formation :

Personne désirant devenir Réparateur(trice) de smartphone et tablette.
Magasin de vente GSM, centre de réparation mobile, prestataire de service de proximité.

Pré-requis :

Aucune connaissance particulière.

Méthodes et outils pédagogiques :

Cours magistral :

Pour cela, le formateur va faire un exposé relatif au sujet de la formation. Cet exposé présente les points essentiels de manière magistrale qui vont être mis en jeu durant cette formation. Il indique aussi les limites qui seront utilisées pour cette formation. Un rétroprojecteur, une TV, ainsi qu'un tableau blanc seront utilisés pour parfaire le cours.

Questions réponses :

Cette composante est très active pour le stagiaire, car cela va lui permettre d'éclairer des points mal assimilés, non déjà abordés ou ne faisant pas partie de la formation. Cette composante permet aussi au formateur à sonder les connaissances acquises par les stagiaires afin d'aménager les prochaines étapes de la formation.

Démonstration :

Cette composante est une mise en application par le formateur du cours magistral. Il s'agit la plupart du temps d'une démonstration des méthodes et outils à utiliser lors d'un diagnostic ou d'un démontage de pièces défectueuses devant les stagiaires. Cette démonstration reprend les concepts évoqués durant le cours magistral et mis en application.

Pratique :

Cette composante permet de reproduire les méthodes étudiées durant la démonstration. Pour cela, le stagiaire devra à son tour reproduire l'exercice vu durant la démonstration ou un autre exercice fourni par le formateur. Cette phase, lui permettra de mesurer son niveau d'acquisition de ces connaissances acquises et celles apprises durant la formation.

Nos formations étant fortement personnalisées, elles sont généralement un mélange de ces méthodes.

Tarif :

Le tarif de la formation est de 1400€ HT.

Contact :

Formateur : Hamyani Karim

Par mail : contact@forma-tech.fr

Par courrier : Formatech, 16 rue Maurice Audin 69120 Vaulx-en-Velin

Par téléphone : 04.27.02.46.97

Accessibilité aux personnes handicapées :

Le centre de formation et nos formateurs peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Notre salle de formation est adaptée et a été conçue de manière à pouvoir accueillir les personnes à mobilités réduites. Nous mettons à disposition une fiche de renseignements afin de déterminer votre situation de handicap.

Nous sommes également en lien avec des partenaires spécialisés qui peuvent nous accompagner. N'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire.

Contenu de la formation :

1 - Prendre en charge la demande du client

- Adapter son comportement en respectant les règles et codes de communication en vigueur dans les échanges professionnels
- Questionner, recueillir et analyser les informations complémentaires
- Etablir un état d'entrée de l'appareil
- Utiliser la grille tarifaire en vigueur
- Argumenter la décision de prise en charge
- Analyser les disponibilités humaines et matérielles
- Planifier les réparations dans le respect des engagements
- Utiliser le logiciel de saisie interne de l'entreprise (Type SIU)
- Reformuler la demande client en utilisant les éléments recueillis
- Informer le client des conditions (appliquées par l'entreprise) de prise en charge de son produit
- Proposer un correctif concernant l'utilisation du produit
- Promouvoir l'action de réparation
- Facturer et encaisser un client
- Questionner le client à propos de la satisfaction
- Pratiquer une action commerciale

2 -Diagnostiquer l'appareil

- Réaliser un test complet du produit
- Réaliser un test croisé
- Confirmer la localisation du dysfonctionnement

3 - Communiquer et transmettre

- Rédiger un écrit professionnel en respectant les caractéristiques et les règles d'usage de la langue française
- Assurer le suivi des interventions en archivant l'historique
- Synthétiser une expérience préalablement vécue
- Déterminer les besoins matériels de son poste
- Analyser la rentabilité de la pièce commandée
- S'assurer de la bonne réception des éléments commandés
- Rechercher la solution à une problématique technique sur un forum, site constructeur ou toute autre ressource
- Pratiquer une veille technologique
- Contrôler le flux des encaissements
- Assurer le suivi des interventions en archivant leur historique
- Utiliser et analyser un tableur de suivi d'activités

4 - Réparer l'appareil

- Choisir les éléments nécessaires au traitement
- Réinstaller le système de l'appareil
- Présentations des différents déblocages appareils
- Présentation des différents logiciels internes
- Sauvegarder son appareil
- Mise à jour logicielle
- Réinitialisation de smartphone et tablette
- Flash logiciel (ODIN...)
- Ventes complémentaires
- Eco responsabilité
- Démontez l'appareil conformément aux exigences du constructeur
- Remplacer les sous ensemble défectueux
- Respecter les procédures constructrices
- Appliquer la méthode de désoxydation appropriée
- Remonter l'appareil dans les règles de l'art
- Déterminer les éléments manquants à la conformité du produit
- Savoir trier : déchets électroniques

Modalités d'évaluation et délai d'accès :

- Evaluation des compétences en mise en situation professionnelle en centre
- Epreuves écrites sur les connaissances et QCM
- Contrôle continu des connaissances générales
- Contrôle continu des techniques respectant les normes constructeurs
- La sécurité (utilisation des outils et de l'environnement à respecter)

Un certificat est délivré à l'issue de la validation de fin de formation.

Après validation de l'accès en formation, min. 2 semaines avant le début de la session de formation (cf. CGV), un livret d'accueil vous est fourni comprenant le lieu et la date de session ainsi que diverses informations.