



Niveau 1

Tarif : 1590€ HT

Durée : 40 H

FORMATECH disposent :

- ❖ De plans de travail **adaptés et ergonomiques** pour un confort de travail et d'apprentissage optimal pour chaque stagiaire (**adaptés aux personnes en situation de handicap**)
- ❖ De **formations certifiantes** reconnue par l'état et **éligibles au Compte Personnel de Formation** : CPF
- ❖ De formations certifiées **Qualiopi** : Gage de qualité et fiabilité tant pour les entreprises que pour les stagiaires bénéficiaires de formation.
- ❖ De formations **dispensées par de vrai professionnels ayant plus de 20 ans dans le domaine d'activité**



NIVEAU 1

Date : 21/12/2021

Version : 1.2

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 électroniques, ou encore de la vente de produits associés.

Ainsi le technicien prend en charge la demande client, diagnostique le produit et en assure la réparation : En réinstallant le système, en remplaçant un sous ensemble (hors intervention carte mère) 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 réparti 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.

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.

Contact :

Par mail : contact@forma-tech.fr

Par courrier : Formatech, 24 rue Robert Desnos 69120 Vaulx-en-Velin

Par téléphone : 04.27.02.46.97

Formateur : Hamyani Karim

Accessibilité aux personnes handicapées :

Le centre de formation est accessible aux personnes handicapées. La conception de l'atelier a été conçue également de manière à accueillir les personnes à mobilité réduite.

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
- Reformuler la demande client en utilisant les éléments recueillis
- Informé 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

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

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
- Ventes complémentaires
- Eco responsabilité
- Confirmer la localisation du dysfonctionnement
- 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

- Démonter l'appareil conformément aux exigences du constructeur
- Remplacer le sou 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 les 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.