



CQP Employé(e) SAV

Public concerné

Le CQP s'adresse :

- aux nouveaux entrants dans la branche, notamment au travers du contrat de professionnalisation,
- aux salariés de la branche en évolution professionnelle,
- aux salariés en provenance d'autres branches professionnelles, au travers du congé individuel de formation (par exemple), ou aux demandeurs d'emploi souhaitant acquérir une qualification propre à faciliter leur réinsertion.

Qualification professionnelle visée

Employé(e) SAV : il (elle) diagnostique les causes d'une panne et répare les appareils en vente dans l'établissement. Il peut effectuer la vente de pièces détachées et remplir les formalités de location du matériel dont il assure la maintenance.

Modalités de définition

Le CQP est construit autour d'une présentation :

- de la qualification d'employé SAV,
- de l'alternance,
- des différents acteurs en charge d'intervenir dans le dispositif CQP,
- des modalités d'évaluation et de grilles d'évaluation,
- d'un programme de formation décliné en quatre domaines, précisant pour chacun leurs objectifs et contenus (domaines identifiés : mercatique et connaissance du bricolage, gestion commerciale, vente et communication, rayons et produits)

Programme de formation

Mercatique et connaissance du bricolage :

- analyse du client,
- marché et enseigne,
- connaissance du secteur et de l'entreprise,
- fournisseurs et référencement.

Gestion commerciale :

- législation commerciale,
- réception dans le secteur du bricolage,
- marchandisage,
- calculs commerciaux,
- commande – gestion des stocks,
- informatique,
- procédures de caisse.

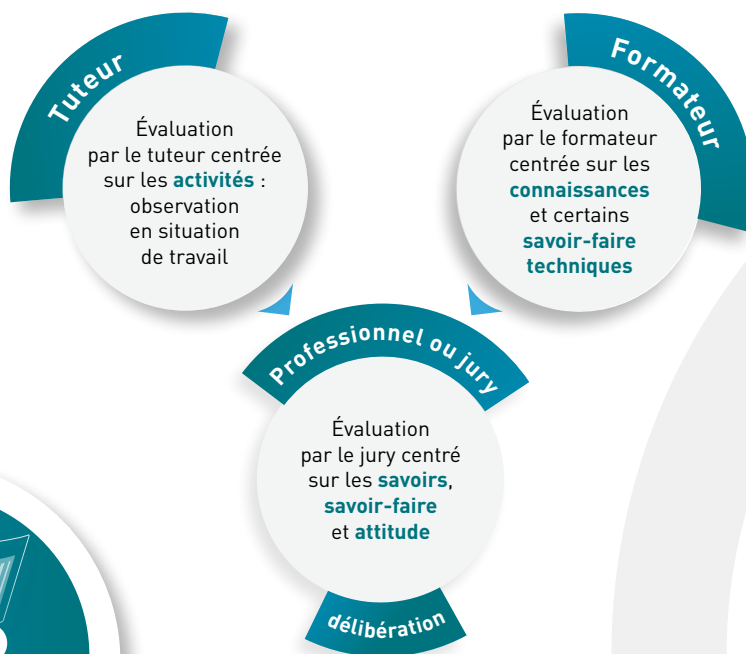
Vente et communication :

- communication et règles,
- techniques de vente,
- gestion des conflits
- vendre les services.

Rayons et produits :

- découverte des produits / magasins de bricolage,
- garanties et techniques de réparation.

L'évaluation du CQP



• Les principes

Le tuteur en entreprise observe le candidat en situation de travail et détermine le niveau d'atteinte des objectifs visés dans le cadre de l'emploi.

Le formateur identifie le niveau de maîtrise des savoirs et de certains savoir-faire nécessaires à la maîtrise de l'emploi et les évalue au travers d'épreuves écrites et pratiques.

La validation finale du CQP repose sur l'examen des fiches d'évaluation renseignées par le tuteur et le formateur, et de l'avis donné par le **jury final**, composé de l'organisme de formation, du tuteur et du chef d'entreprise ou d'établissement. Les résultats de ces évaluations ainsi que le livret de suivi de la formation sont ensuite transmis à la CPNEFP.