

## Programme Call Center Accueil SAV, 2026

Appréhender la méthode de diagnostic sur les produits électroménagers  
dans le respect des règles de sécurité pour le Technicien et le Consommateur

### Formation de groupe sur 1 journée

#### Personnes concernées

Chargé de relation clientèle SAV, Superviseur Call center SAV, Manager équipe SAV.

Toute personne en relation avec la clientèle pour le SAV par téléphone, ou en magasin.

#### Pré requis :

- Avoir une connaissance générale des produits électroménagers.
- Tous niveaux, débutants à avancés

#### Nombre de participants :

Jusqu'à 20 personnes par journée de formation

#### Durée :

- 3h30 par session de 10 personnes maximum.
- Une journée de formation comprend deux sessions.

### OBJECTIFS

A l'issue de la formation les participants seront capables de :

- Aider le consommateur à résoudre un dysfonctionnement à distance, afin d'éviter un déplacement inutile
- Etablir un pré-diagnostic avant l'intervention d'un technicien si nécessaire
- Comprendre le bon usage de l'appareil et les bases de l'entretien pour permettre au client de faire durer son électroménager.

### MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques et travaux pratiques réalisés en groupe.
- Le formateur adapte le déroulement de la formation selon le public bénéficiaire.
- Manipulations physiques des appareils
- Mise à disposition des supports de formation.

### Déroulé de la formation

#### Théorique (1h30)

Rappel sur la sécurité du consommateur

#### Pré-diagnostic de la panne

- Maîtriser les caractéristiques, fonctions et pannes courantes selon la gamme de produits, à définir selon les attentes (lavage, lave-vaisselle, cuisson, froid, petit électroménager.)
- Savoir qualifier la panne à distance et guider un client vers une solution : réglage, maintenance simple, identification des pièces.

#### Atelier pratique (2h)

- Manipulation produit
- Mises en situation d'aide au consommateur à distance, en fonction du symptôme du dysfonctionnement/ code erreur.
- Prévention : Conseils d'usage et d'entretien de l'appareil.

### Modalités d'évaluation de la formation

- Contrôle des besoins par un tour de table en début de formation
- Contrôle des connaissances et des acquis par le formateur tout au long du stage



#### A la fin du stage remise de :

- un support de formation (lien vers la documentation téléchargeable, ou clé USB)
- une copie numérique de la feuille d'émargement (sur demande)

Pour tout renseignement, par email à  
soa.formationst@bshg.com  
ou par tél. au 01 49 48 24 08,  
du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

**Organisme de Formation :** BSH Electroménager, Service Formations Techniques, 26 avenue Michelet, CS 90045, 93582 Saint-Ouen Cedex  
- Siren 341 911 790 00036 - N° de déclaration d'existence 11930232193 enregistrée auprès de la préfecture de la région : Ile de France.  
Ne vaut pas agrément de l'Etat.

Standard: + 33 1 4948 2400, [www.bsh-group.fr](http://www.bsh-group.fr) / Société par Actions Simplifiée au capital de 10.675.000 EUR / Siège social: Saint-Ouen,  
R.C.S. Bobigny B 341 911 790 / TVA Intracommunautaire FR55 341 911 790