

Programme de Formation – CCP2 : Agent de Reconditionnement Numérique

Titre professionnel : Agent de Reconditionnement Numérique – CCP2

Code RNCP : 38718

Niveau : 3 (équivalent CAP/BEP)

Durée : 20 heures

Format : Formation individualisée – E-learning

Type de parcours : Mixte, individualisé et modularisé



Objectifs généraux



Conseiller le client

Acquérir les compétences pour conseiller le client et recueillir sa demande de manière professionnelle.



Diagnostiquer les pannes

Diagnostiquer avec précision les pannes ou dysfonctionnements sur les équipements numériques.



Configurer et réparer

Configurer, réparer et finaliser les équipements dans le respect des normes qualité et des attentes du client.



Préparer à la certification

Préparer efficacement les apprenants au passage à la certification du CCP2.

Prérequis

Connexion internet

Disposer d'une connexion internet stable.

Bases informatiques

Maîtriser les bases de l'environnement informatique utilisateur.

CCPI recommandé

Avoir suivi ou validé les blocs de compétence du CCP1 est recommandé mais non obligatoire.



Public visé



Personnes en reconversion

Personnes en reconversion souhaitant accéder au métier de technicien informatique.



Demandeurs d'emploi ou salariés

Demandeurs d'emploi ou salariés souhaitant acquérir une certification reconnue dans le domaine du reconditionnement.

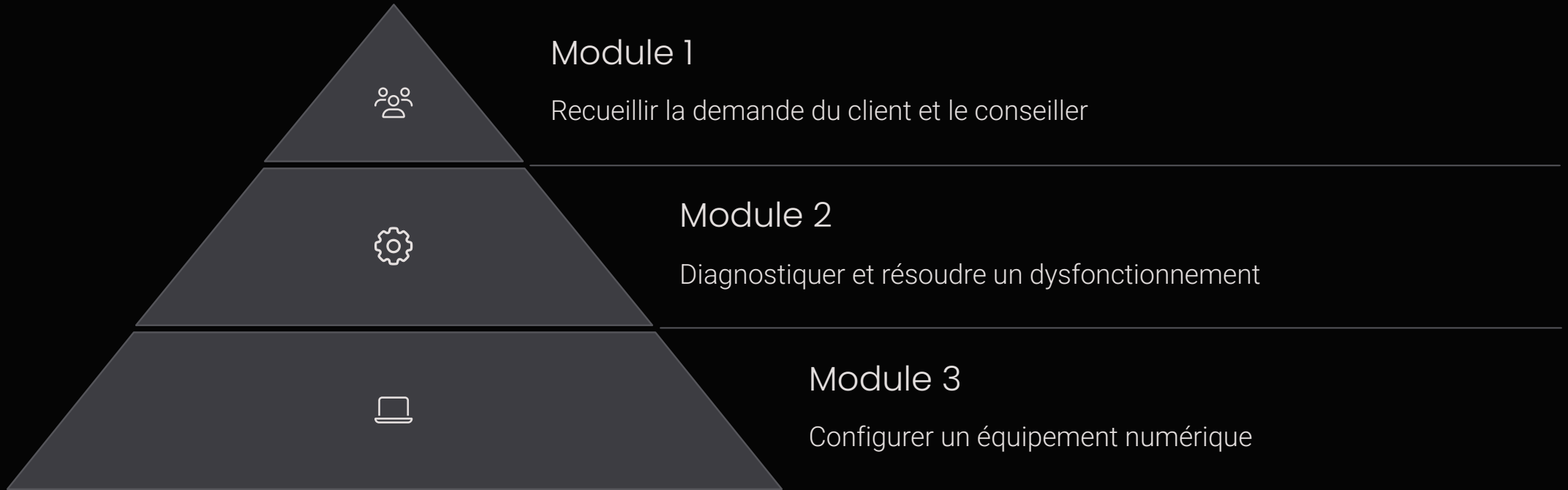


Personnes motivées

Toute personne motivée à apprendre un métier manuel et technique, sans prérequis de diplôme.



Modules pédagogiques



La formation est structurée en trois modules complémentaires couvrant l'ensemble des compétences nécessaires pour devenir Agent de Reconditionnement Numérique.

Module 1 : Recueillir la demande du client et le conseiller

Analyser la demande

Analyser la demande du client.

Adapter la communication

Adapter la communication aux différents profils clients, y compris en situation de handicap.



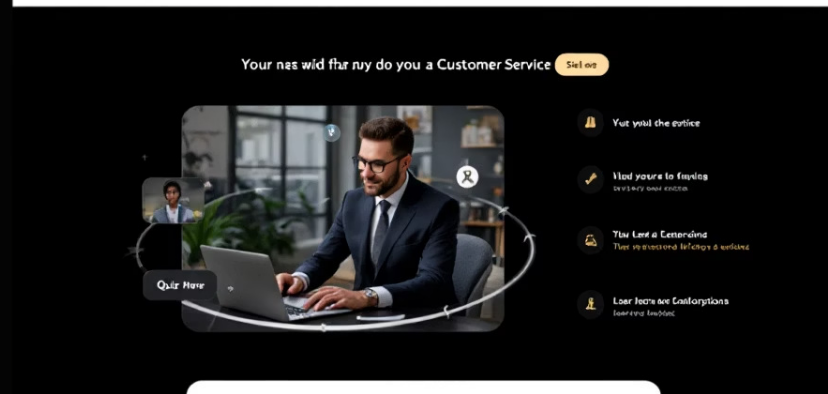
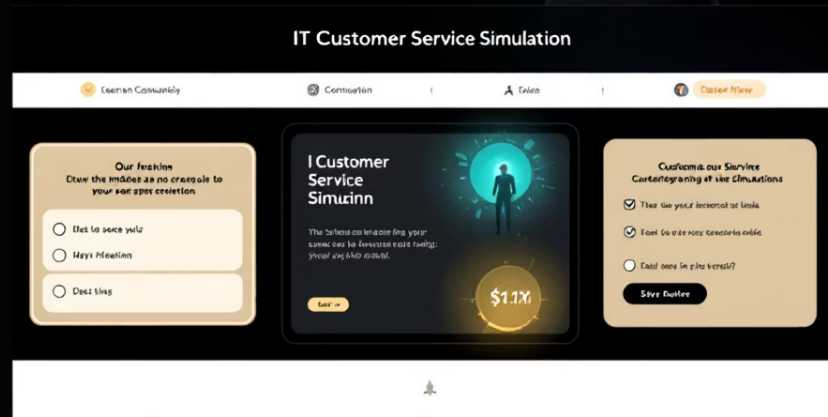
Écouter activement

Écouter activement pour bien comprendre ses besoins.

Proposer des solutions

Proposer des solutions claires, techniques et adaptées.

Durée estimée : 3 heures



Méthodes pédagogiques du Module 1



Mise en situation réaliste
Simulations de situations client-technicien



Quiz interactifs
Évaluation des connaissances acquises



Scénarios clients en ligne
Pratique des compétences de communication

Évaluation du Module 1

Étude de cas client

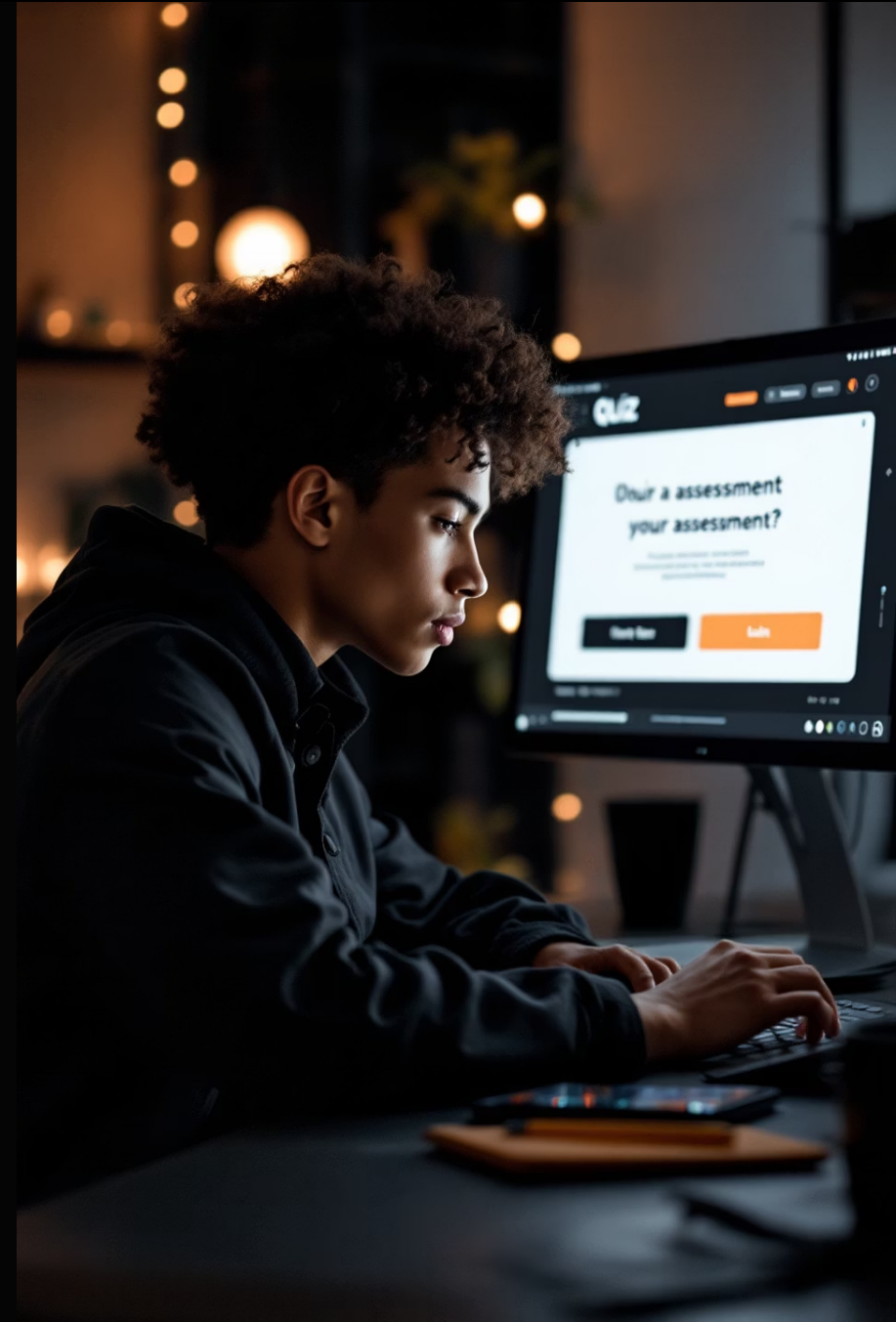
Analyse d'une situation client complexe avec proposition de solutions adaptées.

QCM de validation

Questions à choix multiples pour vérifier l'acquisition des connaissances théoriques.

Autoévaluation

Réflexion personnelle sur les compétences acquises et les points d'amélioration.



Module 2 : Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement



Identifier les causes de pannes

Hardware et software



Utiliser les outils de diagnostic

Sélection des outils adaptés



Proposer et mettre en œuvre une solution

Application des techniques de réparation



Vérifier la réparation

Tests complets de validation

Durée estimée : 4 heures

Méthodes pédagogiques du Module 2

Tutoriels vidéos

Démonstrations visuelles des techniques de diagnostic et de réparation par des experts du domaine. Les vidéos sont conçues pour être claires et détaillées, permettant une compréhension approfondie des procédures.

Exercices pratiques

Mise en application des connaissances théoriques à travers des exercices concrets à réaliser. Ces exercices sont conçus pour renforcer l'apprentissage et développer les compétences techniques nécessaires.

Simulations de diagnostic

Environnements virtuels reproduisant des situations de panne réelles, permettant de s'entraîner sans risque. Ces simulations offrent une expérience pratique essentielle pour maîtriser les techniques de diagnostic.

Évaluation du Module 2

1 Examen théorique

Évaluation des connaissances techniques et des méthodes de diagnostic à travers un examen complet couvrant l'ensemble du module.

2 Devoir à rendre

Travail personnel approfondi sur un cas de diagnostic et réparation, permettant d'évaluer la capacité d'analyse et de résolution de problèmes.

3 Cas pratiques corrigés

Mise en situation réelle avec correction détaillée, permettant d'identifier les points forts et les axes d'amélioration dans la démarche technique.



Module 3 : Configurer un équipement numérique



Installer et paramétrer un système d'exploitation
Installation complète et configuration initiale adaptée aux besoins.



Configurer l'environnement logiciel

Installation et paramétrage des applications selon les besoins du client.



Adapter l'interface utilisateur

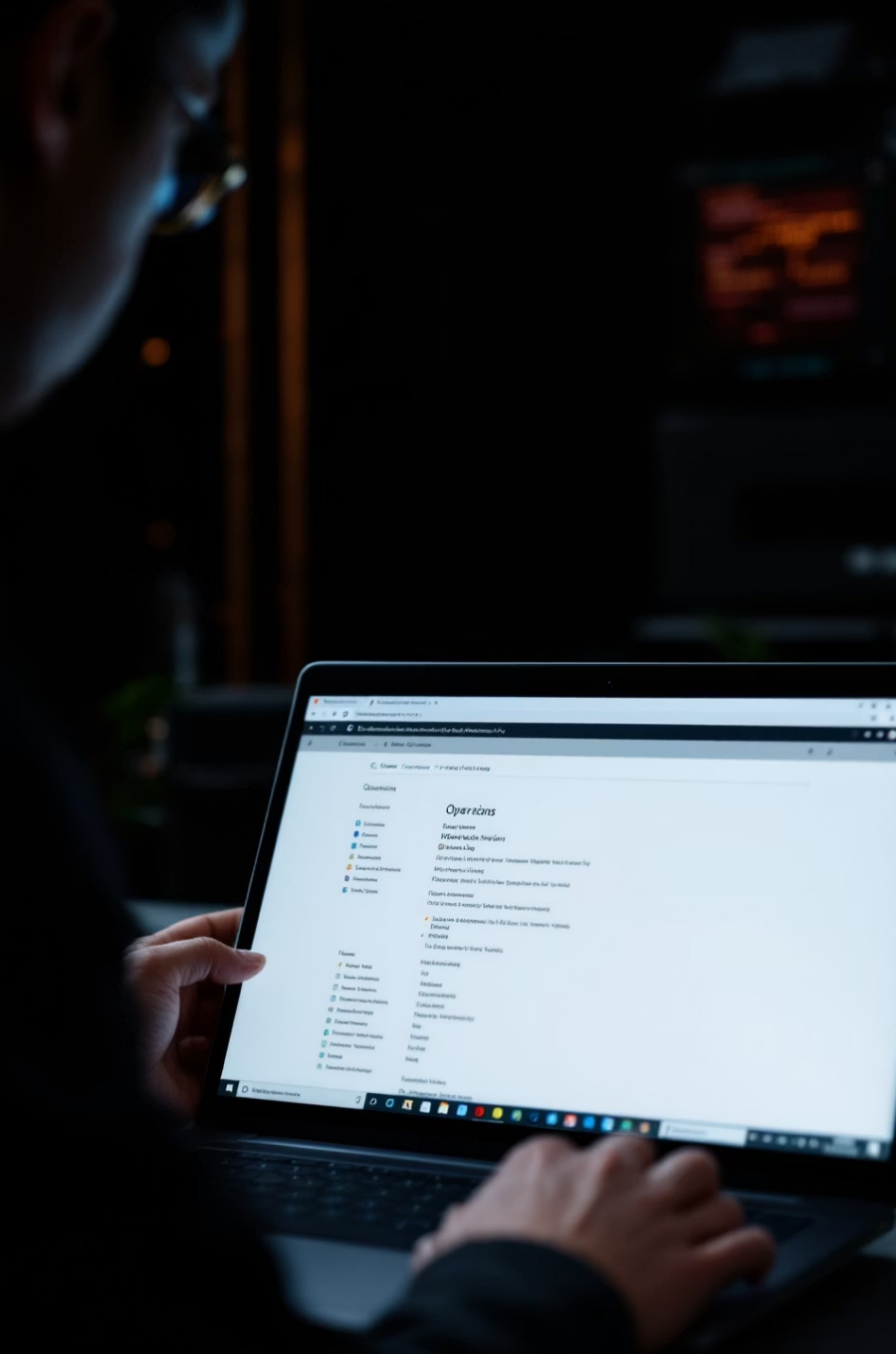
Personnalisation pour l'accessibilité et les préférences utilisateur.



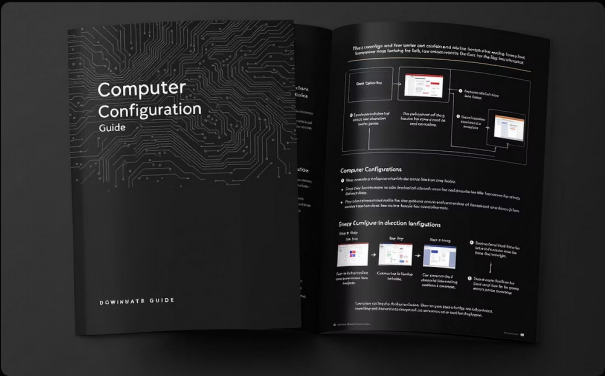
Réaliser la recette technique

Vérification complète de la configuration avant livraison.

Durée estimée : 3 heures

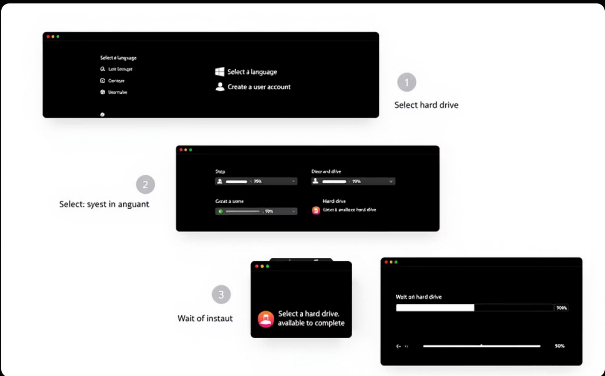


Méthodes pédagogiques du Module 3



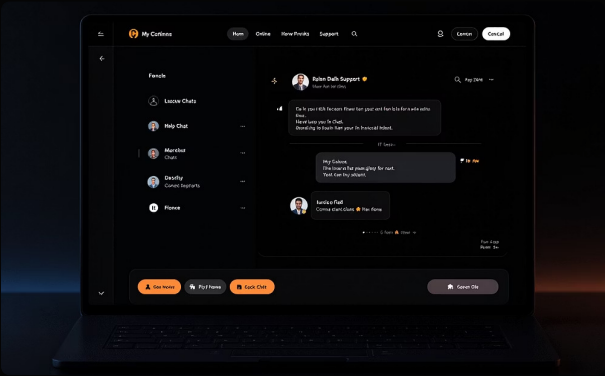
Fiches pratiques téléchargeables

Documentation technique complète et structurée pour référence pendant et après la formation.



Tutoriels guidés pas à pas

Instructions détaillées pour chaque étape de configuration, facilitant l'apprentissage autonome.



Assistance technique via la plateforme

Support en ligne pour résoudre les difficultés rencontrées pendant les exercices pratiques.

Évaluation du Module 3

Examen blanc

Simulation d'épreuve de certification dans des conditions réelles pour préparer les apprenants.



Évaluation finale pratique

Mise en situation complète de configuration d'un équipement numérique de A à Z.

QCM technique

Vérification des connaissances techniques spécifiques à la configuration des équipements.

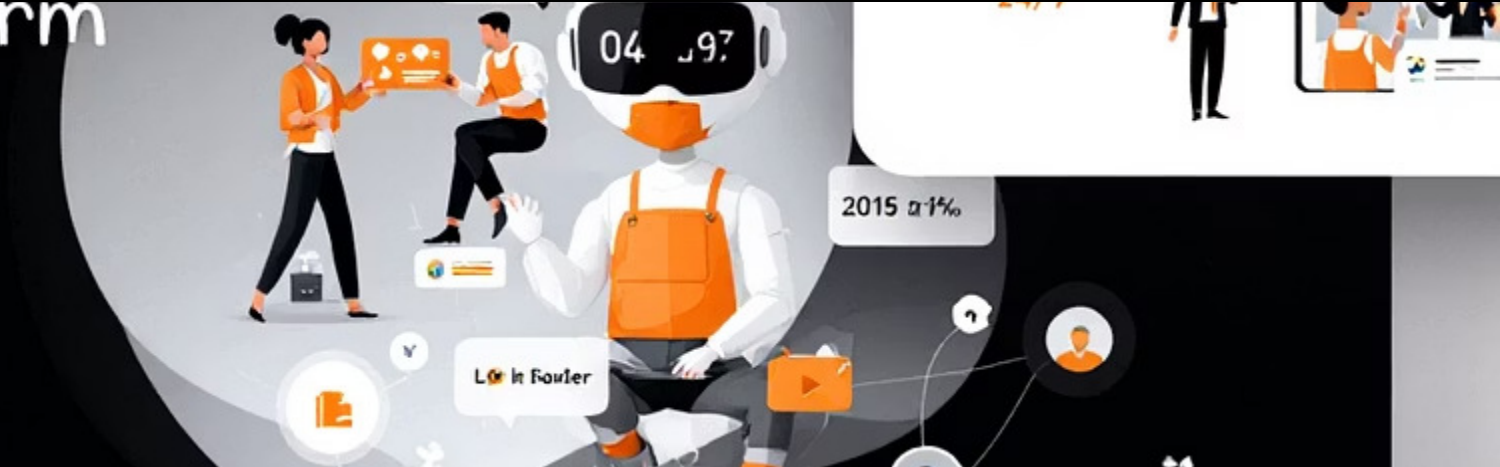
wearmng tatform

Courses the sharing, your aras skere dlation and coating in the if por or domotions, and interactive, your colveried for the tind dlying.

Get Noy New

Fodd Image

★ 24/7



Modalités pédagogiques

Formation en ligne

Formation dispensée en ligne via une plateforme d'apprentissage interactive (accessible 24h/24, 7j/7).

Accompagnement personnalisé

Accompagnement par un **référént pédagogique** et un **référént technique**, joignables via messagerie intégrée.

Stage pratique

Possibilité de **stage pratique en boutique partenaire** pour mise en application terrain.



Modalités d'évaluation

Moment	Type d'évaluation	Objectif
Entrée	Test de positionnement	Personnalisation du parcours
Milieu	QCM, cas pratiques	Évaluation formative
Fin	Examen blanc + test final	Préparation à la certification

Métiers visés après certification



Technicien de maintenance
informatique



Dépanneur installateur informatique



Technicien reconditionnement & SAV



Support client informatique

Accessibilité handicap

100%

Accessibilité

Notre centre étudie
chaque demande de
situation particulière.

24/7

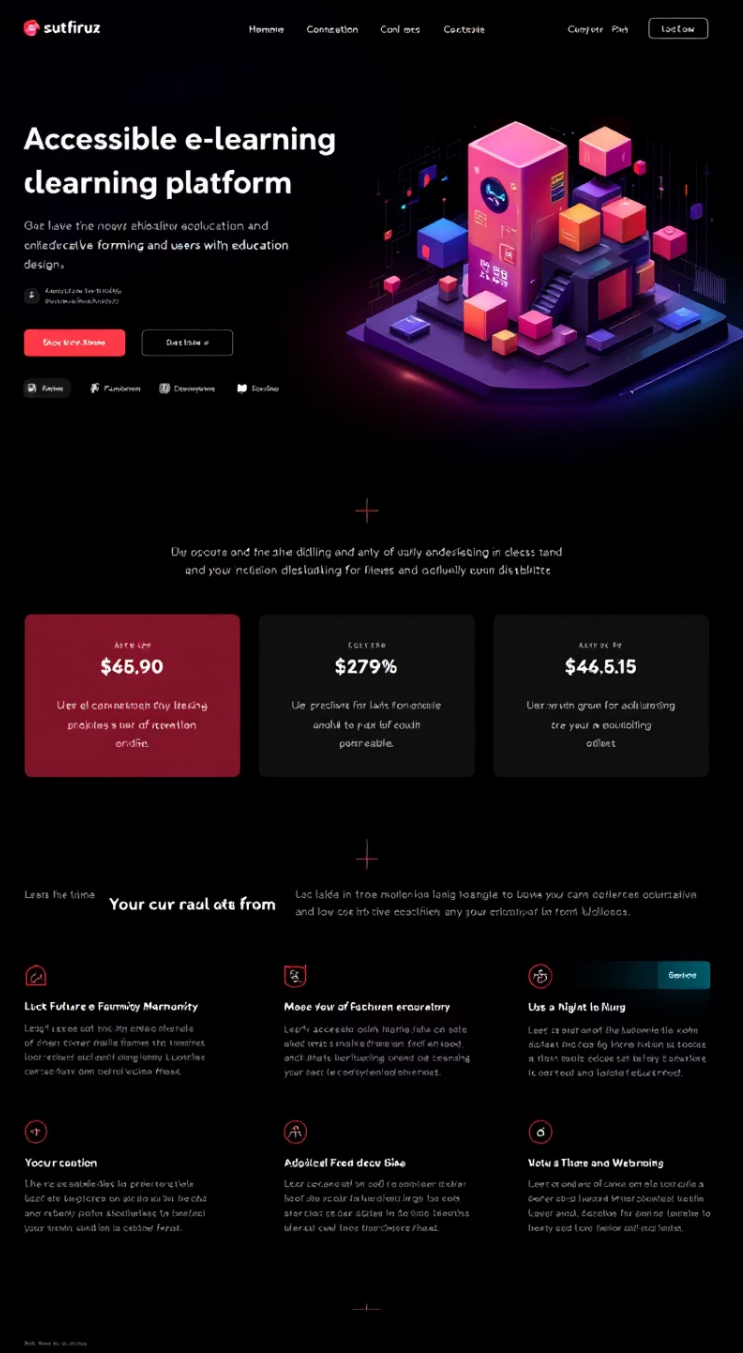
Disponibilité

Le référent handicap
est disponible pour
analyser et mettre en
place des
aménagements
adaptés.

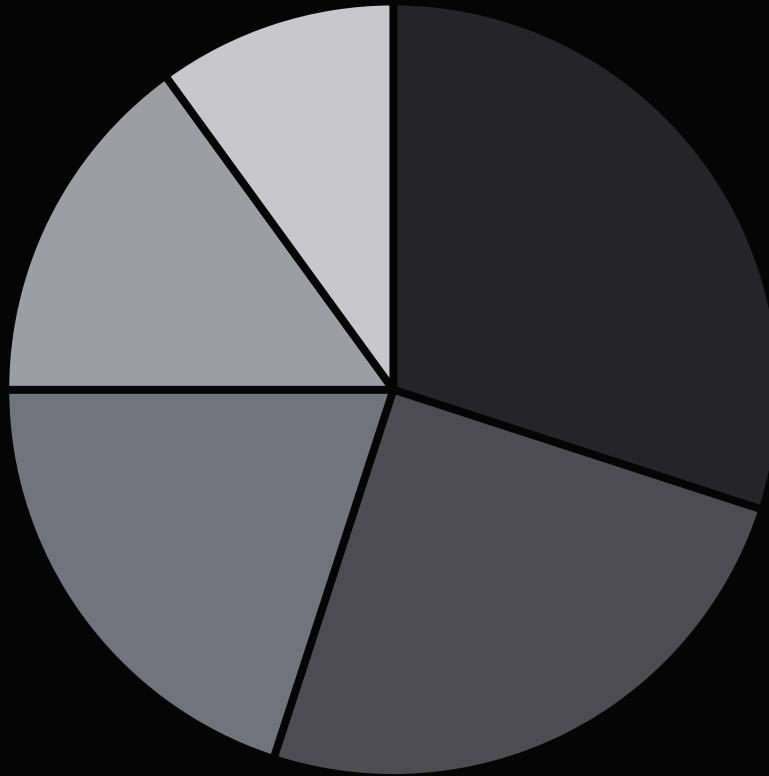
100%

Numérique

L'accessibilité
numérique est prise en
compte dans le
contenu pédagogique.



Avantages de la formation CCP2



■ Flexibilité

■ Certification
reconnue

■ Accompagnement
personnalisé

■ Contenu pratique

■ Accessibilité

La formation CCP2 offre de nombreux avantages, notamment la flexibilité d'apprentissage en ligne, l'obtention d'une certification reconnue au niveau national, un accompagnement personnalisé tout au long du parcours, un contenu hautement pratique et une accessibilité pour tous les profils d'apprenants.

Parcours complet de formation



Inscription et test de positionnement

Évaluation initiale pour personnaliser le parcours selon vos connaissances préalables.



Formation en ligne

Suivi des trois modules pédagogiques avec accompagnement personnalisé.



Stage pratique (optionnel)

Mise en application des compétences en situation réelle dans une boutique partenaire.



Certification CCP2

Passage de l'examen pour obtenir la certification officielle reconnue par l'État.



Insertion professionnelle

Accès aux métiers de technicien informatique et reconditionnement numérique.