

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28092**

### Intitulé

Vendeur - agenceur de cuisines et salles de bains

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Association pour la formation professionnelle dans les industries de l'ameublement (AFPIA Sud Est), Association pour la formation professionnelle dans les industries de l'ameublement (AFPIA Ouest)	Directeur de l'AFPIA, Directeur général

Chaque certificateur est en mesure de délivrer la certification en son nom propre

### Niveau et/ou domaine d'activité

**IV (Nomenclature de 1969)**

**4 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

230w Spécialités pluritechnologiques génie-civil, construction, bois (commercialisation)

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Vendeur-Agenceur de cuisines et de salles de bains est un commercial, technicien, agenceur décorateur. Il accueille et informe le client dans les points de vente. Il renseigne sur les caractéristiques de produits. Il détermine avec lui son projet d'agencement. Il négocie et concrétise la commande, s'assure du suivi de chantier et de la satisfaction du client.

Ses blocs d'activités sont les suivants :

Activité 1 : Conseiller et Vendre un projet Cuisine, salle de bain et/ou rangement

- Il accueille le client, identifie ses besoins et le conseille sur son projet.
- Il argumente et vend un projet d'agencement : cuisine, salle de bains, dressing en tenant compte des besoins client.
- Il s'assure de la satisfaction du client, tout au long du projet.
- Il réalise une veille commerciale et technologique.
- Il participe aux actions commerciales mises en place.
- Il développe le fichier clients et fidélise sa clientèle.
- Il utilise les outils de Gestion de Relation Clients.

Activité 2 : Concevoir et Agencer un projet Cuisine, salle de bain et/ou rangement

- Il vérifie les caractéristiques des surfaces à aménager et des pièces adjacentes.
- Il réalise un métré, un relevé de côtes.
- Il conçoit tous les plans liés au projet d'agencement à la main et/ou sur logiciel de Dessin Assisté par Ordinateur, dans le respect des contraintes d'architecture.
- Il est force de propositions dans le cadre d'une surface « pièce à vivre » (conseils décoratifs, couleur, volumes,...).

Activité 3 : Gérer et Assurer le suivi d'un projet Cuisine, salle de bain et/ou rangement

- Il gère tous ses dossiers clients de la prospection à la pose.
- Il établit tous les documents nécessaires à la réalisation du projet (devis, bons de commande, accusés de réception, certificat de fin de travaux,...).
- Il s'assure du règlement client et clôture le dossier.
- Il s'assure de la faisabilité du chantier, le planifie et l'organise.
- Il suit le chantier dans son intégralité.
- Il valide la conformité du chantier et mesure la satisfaction du client.
- Il gère le Service-Après-Vente.

Compétences ou capacités attestées :

« Conseiller et Vendre un projet Cuisine, salle de bain et/ou rangement » :

- Accueillir, conseiller le client et recueillir les informations sur son profil et ses besoins.
- Présenter et argumenter le projet d'implantation, suivant les besoins du client.
- Négocier, proposer une solution commerciale adaptée et concrétiser la vente.
- Recenser les informations sur le marché et les évolutions technologiques (matériaux, classe énergétique des appareils électroménagers, développement durable, tendances décoratives, ...).
- Identifier et rencontrer les différents acteurs de la zone de chalandise (concurrents, sous-traitants, ...).
- Développer un relationnel privilégié avec les particuliers et les prospects professionnels, en tenant compte de la stratégie commerciale et des instructions de son supérieur hiérarchique.

« Concevoir et Agencer un projet Cuisine, salle de bain et/ou rangement » :

- Identifier les contraintes techniques liées au projet du client et réaliser le relevé des dimensions des surfaces à aménager.
- Concevoir une proposition d'agencement intégrant les contraintes techniques, spatiales et budgétaires du client et réaliser l'implantation, la perspective et les plans techniques (sur logiciel de conception assistée par ordinateur et dessin manuel), en appliquant les règles d'implantation et les normes en vigueur.

« Gérer et Assurer le suivi d'un projet Cuisine, salle de bain et/ou rangement » :

- Réaliser les chiffrages du projet (meubles, électroménager, pose, travaux, sanitaire) et passer les commandes.
- Planifier le déroulement du projet, en concertation avec le client.
- Vérifier et classer les documents contractuels, en assurer le suivi et clôturer le dossier client.
- Vérifier sur site les contraintes techniques (électricité, gaz, plomberie, ventilation,...).
- Définir les différentes phases du chantier, organiser, planifier et gérer les ressources humaines (internes et externes) et matérielles nécessaires.
- Suivre un chantier dans son intégralité, de son démarrage à sa réception, apporter les réponses aux problématiques identifiées et coordonner la réception de chantier.

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les secteurs d'activité :

- magasins spécialisés en cuisines, salles de bains et rangement ;
- grandes surfaces de bricolage ;
- distributeurs de meubles ayant un secteur dédié à la cuisine et/ou à la salle de bains ;
- négoce sanitaires matériaux du bâtiment.

Les types d'emplois accessibles : vendeur agenceur, cuisiniste, bainiste, vendeur concepteur, ensemblier décorateur agenceur, vendeur cuisine, vendeur salle de bains, conseiller de vente cuisines, conseiller de vente salles de bains sanitaire, conseiller de vente rangement, vendeur, vendeur dessinateur, dessinateur, technico-commercial, agenceur, concepteur, Décorateur, commercial dessinateur.

### Codes des fiches ROME les plus proches :

D1212 : Vente en décoration et équipement du foyer

D1403 : Relation commerciale auprès de particuliers

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Les évaluations se présentent sous la forme de mises en situation professionnelles, de présentations de plan d'aménagement manuel ou informatique, et de contrôles continus.

Les composantes visées sont articulées autour de trois composantes :

- o Le conseil et la vente d'un projet Cuisine, salle de bain et/ou rangement
- o La conception et l'agencement d'un projet Cuisine, salle de bain et/ou rangement
- o La gestion et le suivi d'un projet Cuisine, salle de bain et/ou rangement

Après un parcours de formation, les modalités d'évaluation sont les suivantes :

- Situations professionnelles reconstituées :

- "Techniques de vente" :

\* Techniques de base (questionnaire).

\* Découverte des besoins du client : accueil, renseignement, information (épreuve orale d'une durée d'une heure).

\* Argumentation du projet : apporter des réponses techniques à partir de connaissances techniques des matériaux (épreuve orale d'une durée d'une heure).

- Etude de cas "cuisine" :

Réalisation d'un projet d'implantation d'une cuisine comportant : le plan de situation et l'implantation au sol de la cuisine, les élévations techniques (plomberie, électricité, gaz), la perspective couleur, le devis.

- Etude de cas "salle de bains" :

Réalisation d'un projet d'implantation d'une salle de bains comportant : le plan de situation et l'implantation au sol de la salle de bains, les élévations techniques (plomberie, électricité, évacuation des eaux usées et vannes), la perspective, la couleur.

- Etude de cas "rangement - dressing" :

Réalisation d'un projet d'implantation d'un rangement comportant : le plan de situation et l'implantation au sol du rangement, la perspective couleur, le devis.

- Situations professionnelles réelles :

- Synthèse des missions menées lors des périodes en entreprise :

Rédaction et soutenance orale d'un dossier professionnel relatif à l'entreprise, le projet d'une cuisine vendue et posée et le projet réel d'une salle de bains et ou de rangement.

Après un parcours VAE, les modalités d'évaluation sont les suivantes :

Après une phase de recevabilité, il complète son dossier de validation VAE.

Il rencontre une première fois, le jury pour présenter son parcours professionnel et ses motivations et une deuxième fois, pour réaliser une mise en situation professionnelle reconstituée. Le jury détermine l'étendue de la validation.

Le candidat doit pouvoir justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 1 an, que l'activité ait été exercée de façon continue ou non, au poste de vendeur de cuisines, salles de bains et rangement à travers un dossier de candidature.

Le bénéfice des composantes sont acquises définitivement.

#### Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 28092 - Gérer et assurer le suivi d'un projet de cuisine, salle de bain et/ou rangement</p>	<p><b>Compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouvrir un dossier par l'enregistrement des informations clients.</li> <li>- Elaborer le dossier, réaliser les chiffrages du projet et les enregistrer.</li> <li>- Définir avec le client le déroulement du projet et les délais.</li> <li>- Etablir les commandes aux fabricants.</li> <li>- Vérifier les accusés de réception.</li> <li>- Contrôler la conformité du chantier et les encaissements.</li> <li>- Clôturer le dossier.</li> <li>- Lors de la préparation du chantier :</li> <li>- Vérifier sur site la conformité de la pièce à agencer (cuisine, salle de bains, rangements)</li> <li>- Identifier les différentes phases du chantier et les intervenants nécessaires, en interne et en externe.</li> <li>- Pour assurer le suivi du chantier :</li> <li>- Organiser, planifier et gérer les ressources humaines et matérielles nécessaires.</li> <li>- Suivre les différentes phases du chantier :</li> <li>- Planification du chantier,</li> <li>- Coordination de l'organisation financière et temporelle du chantier,</li> <li>- Respect des normes (sécurité,...) en vigueur.</li> <li>- Identifier et solutionner les problèmes éventuels.</li> <li>- A la réception du chantier en fin de travaux, s'assurer de la conformité avec les attentes du client, le cahier des charges de sous-traitants, la réglementation et la sécurité.</li> <li>- Gérer le service après-vente.</li> <li>- Mesurer la satisfaction du client.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluations :</b></p> <p>Epreuve E6 – Etude de cas en entreprise  Epreuve ponctuelle individuelle  Epreuve orale sur la gestion de la relation client propres aux secteurs de la cuisine, salle de bain et/ou rangement et sur la préparation et suivi de chantier d'un projet de cuisine, salle de bain et/ou rangement  Support d'interrogation : dossier professionnel réalisé en entreprise (cuisine &amp; salle de bains)</p> <p>Epreuve E7 – Application en entreprise  Evaluation individuelle en cours de formation réalisée par le tuteur sur les compétences acquises en entreprise sur la gestion des dossiers clients et sur le suivi et préparation de chantier d'un projet de cuisine, salle de bain et/ou rangement  Support : livret d'évaluation</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 28092 - Conseiller et vendre un projet de cuisine, salle de bain et/ou rangement</p>	<p><b>Compétences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Accueillir le client</li> <li>•Orienter et informer le client sur le fonctionnement de l'entreprise et les marques de cuisines, salles de bains et rangement distribuées.</li> <li>•Communiquer avec le client (écrit et oral) en intégrant le vocabulaire technique lié aux secteurs de la cuisine, salle de bain et rangement.</li> <li>•Identifier la typologie du client, ses habitudes, son mode de vie, son type d'habitation et l'ancienneté du bâtiment.</li> <li>•Identifier les besoins, envies, motivations et freins d'achat du client.</li> <li>•Identifier et hiérarchiser les critères de choix et les attentes du client.</li> <li>•Présenter et justifier le projet d'implantation, en prenant en compte les besoins du client.</li> <li>•Argumenter le projet sur le plan technique (ergonomie, fonctionnalité) et sur les services proposés.</li> <li>•Répondre aux objections du client.</li> <li>•Négocier et proposer une solution commerciale adaptée.</li> <li>•Informer le client sur les conditions de vente (taux de Taxe sur Valeur ajoutée, conditions de rétractation, droits et devoirs du client et du vendeur...).</li> <li>•Conclure la vente.</li> <li>•Garantir la satisfaction du client.</li> <li>•Assurer le Service Après-Vente.</li> <li>•Identifier les marchés de la Cuisines, salles de bains et rangement et leurs évolutions technologiques (matériaux, classe énergétique des appareils électroménagers, développement durable, tendances décoratives,...) du secteur de l'aménagement des espaces de vies, en utilisant Internet et les revues spécialisées.</li> <li>•Identifier les différents acteurs de la zone de chalandise (concurrents, sous-traitants, ...).</li> <li>•Participer aux démarches internes pour maintenir et développer la clientèle :</li> <li>•Cibler les prospects et clients,</li> <li>•Recenser les besoins,</li> <li>•Proposer des actions commerciales adaptées.</li> <li>•Gérer les contacts clients (téléphone, passage magasin, rendez-vous, déplacements chez le client) et optimiser le suivi des clients.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluations :</b></p> <p>Epreuve E2 - Techniques de vente : découverte  Evaluation en cours de formation &amp; épreuve ponctuelle individuelle  Epreuve orale de mise en situation professionnelle sur les techniques de vente cuisines, salles de bains et/ou rangements</p> <p>Epreuve E7 - Application en entreprise  Evaluation individuelle en cours de formation réalisée par le tuteur sur les compétences acquises en entreprise sur l'accueil et la vente d'un projet cuisines, salles de bains et/ou rangements, sur les techniques de vente d'un projet cuisines, salles de bains et/ou rangements, sur la veille commerciale propre aux secteurs de la cuisine, salle de bain et/ou rangement, sur le développement commercial et la gestion de la relation clients dans les secteurs de la cuisine, salle de bain et/ou rangement</p> <p>Support : livret d'évaluation</p> <p>Epreuve E1 - Questionnaire vente &amp; technique  Evaluation en cours de formation &amp; épreuve ponctuelle  Epreuve écrite individuelle sur les techniques de vente cuisines, salles de bains et/ou rangements</p> <p>Epreuve E5 - Techniques de vente : argumentation  Evaluation en cours de formation &amp; épreuve ponctuelle  Epreuve orale de mise en situation individuelle sur les techniques de vente cuisines, salles de bains et/ou rangements</p> <p>Epreuve E6 - Etude de cas en entreprise  Epreuve ponctuelle et épreuve orale individuelle sur la veille commerciale propre aux secteurs de la cuisine, salle de bain et/ou rangement</p> <p>Support d'interrogation : dossier professionnel réalisé en entreprise (cuisine &amp; salle de bains)</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 28092 - Concevoir et agencer un projet de cuisine, salle de bain et/ou rangement</p>	<p><b>Compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser les gammes de produits et de matériaux, leurs caractéristiques et fonctionnement à partir des besoins du client validés et en tenant compte des dernières innovations, les enjeux de l'environnement.</li> <li>- Analyser les contraintes techniques liées au projet du client (gainés, hauteur d'allège, positionnement des radiateurs,...).</li> <li>- Réaliser le relevé des dimensions des surfaces à aménager (plan, métré, relevé de côtes, ...).</li> <li>- Concevoir une proposition d'agencement intégrant les contraintes techniques, spatiales, réglementaires et budgétaires du client.</li> <li>- Réaliser l'implantation, la perspective et les plans techniques par le dessin manuel), en appliquant les règles d'implantation et les normes en vigueur (ergonomie, fonctionnalité, sécurité, accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite,...).</li> <li>- Transposer un projet réalisé à main levée sur un logiciel de Conception Assisté par Ordinateur.</li> <li>- Proposer des solutions d'aménagement complémentaires.</li> <li>- Réaliser une veille sur l'évolution des styles et des tendances dans les agencements de cuisines, salles de bains et rangements.</li> <li>- Proposer un projet d'agencement d'espace de vies en cohérence avec les styles, couleurs et volume</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluations :</b></p> <p>Epreuve E1 – Questionnaire vente &amp; Technique  Evaluation en cours de formation &amp; épreuve terminale ou ponctuelle  Epreuve écrite individuelle sur la conception et agencement d'un projet cuisines, salles de bains et/ou rangements</p> <p>Epreuve E3 – Techniques de vente : Conception de projet  Evaluation en cours de formation &amp; épreuve ponctuelle individuelle de mise en situation individuelle sur les techniques de conception et agencement d'un projet cuisines, salles de bains et/ou rangements</p> <p>Epreuve E4 – Etude de cas salle de bain / rangement  Evaluation en cours de formation &amp; épreuve ponctuelle individuelle  Epreuve écrite de mise en situation sur la conception et agencement d'un projet salle de bains et/ou rangement</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	<p>7 membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 représentant de l'UNIFA</li> <li>- 1 représentant du réseau AFPIA</li> <li>- 1 membre régional, représentant le centre de formation</li> <li>- 4 professionnels (parité employeurs / salariés)</li> </ul>
En contrat d'apprentissage	X	<p>7 membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 représentant de l'UNIFA</li> <li>- 1 représentant du réseau AFPIA</li> <li>- 1 membre régional, représentant le centre de formation</li> <li>- 4 professionnels (parité employeurs / salariés)</li> </ul>
Après un parcours de formation continue	X	<p>7 membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 représentant de l'UNIFA</li> <li>- 1 représentant du réseau AFPIA</li> <li>- 1 membre régional, représentant le centre de formation</li> <li>- 4 professionnels (parité employeurs / salariés)</li> </ul>

En contrat de professionnalisation	X	7 membres : - 1 représentant de l'UNIFA - 1 représentant du réseau AFPIA - 1 membre régional, représentant le centre de formation - 4 professionnels (parité employeurs / salariés)
Par candidature individuelle	X	7 membres : - 1 représentant de l'UNIFA - 1 représentant du réseau AFPIA - 1 membre régional, représentant le centre de formation - 4 professionnels (parité employeurs / salariés)
Par expérience dispositif VAE prévu en 2010	X	7 membres : - 1 représentant de l'UNIFA - 1 représentant du réseau AFPIA - 1 membre régional, représentant le centre de formation - 4 professionnels (parité employeurs / salariés)

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 11 mars 2005 publié au Journal Officiel du 15 mars 2005 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 15 mars 2005, jusqu'au 15 mars 2010.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

Arrêté du 07 avril 2017 publié au Journal Officiel du 21 avril 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Vendeur - agenceur de cuisines et salles de bains" avec effet pour :

AFPIA Sud Est : du 27 août 2016 au 21 avril 2022

AFPIA Ouest : du 29 mars 2013 au 21 avril 2022

Arrêté du 12 août 2013 publié au Journal Officiel du 27 août 2013 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Vendeur - Agenceur de cuisines et salles de bains" avec effet au 22 juillet 2013, jusqu'au 27 août 2016.

Arrêté du 12 juillet 2010 publié au Journal Officiel du 22 juillet 2010 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau IV, code NSF 230w, sous l'intitulé Vendeur - Agenceur de cuisines et salles de bains, avec effet au 22 juillet 2010, jusqu'au 22 juillet 2013.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2005.

Arrêté du 1er août 2003 publié au Journal Officiel du 20 août 2003 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. L'homologation est prolongée jusqu'au 31 décembre 2003.

Arrêté du 31 juillet 2000 publié au Journal Officiel du 11 août 2000 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

30 bénéficiaires par an

##### Autres sources d'information :

[AFPIA Sud-Est](#)

##### Lieu(x) de certification :

Association pour la formation professionnelle dans les industries de l'ameublement (AFPIA Ouest) : Pays de la Loire - Vendée ( 85)

[MONTAIGU]

Association pour la formation professionnelle dans les industries de l'ameublement (AFPIA Sud Est) : Auvergne Rhône-Alpes - Rhône ( 69)

[LYON 3]

AFPIA Sud Est - Lyon (69)

55 rue Feuillat 69003 Lyon

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

AFPIA Sud Est - Lyon (69)

AFPIA Solfi2a (ex:Ouest)- Montaigu (85)

**Historique de la certification :**

**Certification précédente :** Vendeur - Agenceur de cuisines et salles de bains