

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE : VENDEUR AGENCEUR CUISINE, SALLE DE BAINS ET RANGEMENT

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un référentiel d'activités qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un référentiel de compétences qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un référentiel d'évaluation qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPETENCES N° 1 – Conseiller et vendre en phygital un projet de cuisine, salle de bains et rangement			
L'accueil du client dans le cadre d'un projet d'agencement de cuisine, salle de bains et rangement	Préparer l'accueil du client , en repérant et s'appropriant les outils (technologies) numériques nécessaires à l'approche d'un client dans un contexte phygital, afin de comprendre le parcours du client et favoriser son expérience omnicanale.	<p><u>SUITE A UN PARCOURS DE FORMATION :</u></p> <p>1/ La réalisation d'un entretien d'accueil et découverte des motivations et attentes du client</p> <p>Conditions de réalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Mise en situation professionnelle en centre de formation Travail individuel Production orale d'une heure <p>Support de la mise en situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Scénarii (mis à la disposition des évaluateurs) contenant la composition du foyer et sa typologie, le type de logement, les attentes, le budget envisagé, le style, la concurrence, les délais, plan du logement, le parcours client en amont du rendez-vous. 	<ul style="list-style-type: none"> La stratégie de communication phygitale de la surface de vente et des concurrents (canaux digitaux et / ou physiques) est identifiée. Les canaux de vente et d'échange de la surface de vente sont repérés (canal simple, multicanal, cross-canal ou omnicanal).
	Réaliser une étude de la zone de chalandise , en utilisant les moyens physiques ou numériques de recherche d'information à sa disposition, afin de maîtriser l'environnement de la surface de vente, pour se distinguer de la concurrence.		<ul style="list-style-type: none"> La zone de chalandise est étudiée. Les concurrents consultés par le client sont repérés.
	Assurer une veille concurrentielle, commerciale et informationnelle , par le biais des canaux d'information physiques et numériques, afin de se positionner par rapport aux concurrents.		<ul style="list-style-type: none"> Les outils de veille concurrentielle, commerciale et informationnelle sont adaptés.
	Organiser son espace de travail , en préparant sa documentation et l'ensemble de ses outils dans le respect des procédures, quelles que soient les modalités d'accueil (physique et / ou numérique), afin de proposer au client un accueil personnalisé.		<ul style="list-style-type: none"> Les outils ont été préparés et sont à disposition : carte de visite, mètre, cahier de prise de note, kutch, fiche de découverte.
	Accueillir le client , en utilisant les techniques de communication verbale et non verbale, afin de le prendre en charge avec considération.		<ul style="list-style-type: none"> Les procédures d'accueil du client sont respectées. L'accueil et le cadre de référence sont compréhensibles. L'intérêt aux attentes du client est démontré. L'écoute active est pratiquée. Le langage verbal et non verbal est adapté à la situation.
	Présenter la surface de vente au client , en utilisant les outils et moyens à disposition (physique et / ou numérique), afin d'établir la relation.		<ul style="list-style-type: none"> La présentation de l'espace de vente ou de l'enseigne est réalisée au travers d'une documentation ou d'une vidéo 360°. Les outils de communication couvrant les éléments permettant de justifier de l'image et du positionnement de la surface de vente (ancienneté de la marque, certifications (certificats qualité), de la provenance du produit, des services annexes (pose, service après-vente, financements...) sont présentés au client.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	Identifier le parcours d'achat du client dans un contexte omnicanal , en le questionnant, afin de personnaliser l'accueil.		<ul style="list-style-type: none"> Le profil du client est cerné. Le parcours d'achat (canal d'entrée classique et/ ou digital) est identifié. Les raisons de la venue du client sont repérées.
	Développer avec le client une expérience interactive , grâce à la technologie, qui fera le lien entre le monde numérique et le monde physique, afin de faciliter son parcours d'achat.		<ul style="list-style-type: none"> Les différents canaux d'interaction d'information à disposition du client (canaux digitaux et / ou physiques) sont identifiés.
La découverte des motivations et attentes du client dans le cadre d'un projet d'agencement de cuisine, salle de bains et rangement	Identifier les motivations et attentes du client , en pratiquant les méthodes d'écoute active, afin de collecter les informations nécessaires à la réalisation du projet.		<ul style="list-style-type: none"> Les méthodes de découverte du besoin client sont utilisées. Les techniques de l'écoute active sont pratiquées. La fiche découverte est renseignée. Le questionnement couvre l'ensemble des informations clés nécessaires à la compréhension des motivations et attentes du client (types d'habitation, composition de la famille, usages du futur agencement, besoins en sanitaires et appareils, style recherché, sensibilité du client aux matériaux, à l'esthétisme, à l'ambiance et décoration recherchées). Les outils d'aide à la vente sont utilisés : matériauthèque, nuanciers, expositions du magasin
	Identifier les contraintes techniques du lieu de vie à agencer , en collectant les informations auprès du client, dans le respect des normes liées à l'habitat, afin de s'assurer de la faisabilité du projet.		<ul style="list-style-type: none"> Les informations sur les contraintes techniques sont identifiées et analysées (date création de l'habitat, projet construction ou rénovation, tailles de la pièce, équipements présents dans la pièce...).
	Définir le budget avec le client , en le questionnant, afin de travailler une proposition en phase avec son budget.		<ul style="list-style-type: none"> Le budget global est identifié et validé par le client. Le pré-chiffrage est établi (électroménagers, accessoires...)
	Hiérarchiser les motivations et attentes du client , en tenant compte des freins identifiés, afin de proposer un projet et une offre adaptés.		<ul style="list-style-type: none"> Les motivations et attentes du client sont hiérarchisées. Les freins d'achat du client sont identifiés.
	Valider une pré-implantation du projet d'agencement , en réalisant un avant-projet, afin de vérifier la compréhension des attentes du client.		<ul style="list-style-type: none"> Une esquisse sur papier ou tablette est réalisée devant le client. L'esquisse permet de vérifier la compréhension des attentes du client.
	Reformuler l'ensemble des informations recueillies , en complétant la fiche découverte, afin de clarifier le discours commercial et s'assurer de l'adhésion du client.		<ul style="list-style-type: none"> Les reformulations sont adaptées et permettent de valider les éléments de l'avant - projet. L'avant - projet est validé avec le client. Le 2ème rendez-vous est planifié.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
L'argumentation du projet d'agencement de cuisine, salle de bains et rangement	Adapter l'argumentaire de vente en offrant au client des produits et services de qualité en fonction de son parcours d'achat, afin de personnaliser la relation et répondre précisément à son besoin.	SUITE A UN PARCOURS DE FORMATION : 2/ La réalisation d'un entretien d'argumentation / négociation / concrétisation de la vente Conditions de réalisation : <ul style="list-style-type: none"> Mise en situation professionnelle en centre de formation Travail individuel Production orale d'une heure Temps de préparation : 4 heures Support de la mise en situation : <ul style="list-style-type: none"> Le dossier projet (plans, perspectives, chiffrage) réalisé à l'issue de l'entretien de découverte pendant 4 heures. 	<ul style="list-style-type: none"> Les bénéfices, les avantages et / ou les caractéristiques des produits sont développés et prouvés. L'outil d'aide à la vente est adapté au profil du client.
	Présenter le projet d'agencement au client , en expliquant et en personnalisant l'argumentaire de vente, afin de montrer l'intérêt porté au client.		<ul style="list-style-type: none"> La présentation du projet est structurée et séduit le client. L'argumentation s'appuie sur les documents constituant l'offre (plans, matériaux, élévations,). Différents types d'arguments sont utilisés. Les réponses aux questions et objections du client sont apportées. Les propositions aux objections sont validées par le client.
	Conseiller le client en lui proposant des alternatives, afin de lui apporter des réponses en fonction de son niveau de connaissances et d'information.		<ul style="list-style-type: none"> L'argumentation technique associe le conseil de décoration, d'esthétisme, d'ergonomie.
	Convaincre le client en utilisant la reformulation et les questions alternatives, afin de le rassurer et de l'amener à la validation du projet.		<ul style="list-style-type: none"> Les méthodes et techniques de persuasion sont utilisées. Les freins sont levés. Les objections sont traitées.
	Décomposer le prix de l'offre , en argumentant le devis, afin de démontrer au client le respect de son budget et s'assurer de sa compréhension.		<ul style="list-style-type: none"> L'offre de prix est expliquée par postes. L'offre contient des alternatives. La validation du chiffrage par le client est recherchée.
La négociation commerciale dans le cadre d'un projet d'agencement de cuisine, salle de bains et rangement	Identifier les concessions envisageables par le client , en le questionnant, afin de préparer la négociation dans les limites des pratiques commerciales du magasin ou de l'enseigne.	<ul style="list-style-type: none"> Les concessions envisageables par le client sont identifiées Les pratiques commerciales du magasin ou de l'enseigne sont connues et maîtrisées Les objectifs et solutions de replis sont définis 	
	Faciliter l'échange avec le client , dans un intérêt mutuel, en répondant à ses objections, afin d'obtenir un accord signé par les parties prenantes.	<ul style="list-style-type: none"> Les outils d'aide à la négociation sont maîtrisés. Les objections sont traitées. La levée de l'objection par le client est contrôlée. La négociation est renforcée par le conseil grâce à des propositions de services et / ou avantages complémentaires. 	
	Valoriser les accords trouvés avec le client , en lui expliquant les bénéfices qu'il en retirera, afin de le rassurer dans ses choix.	<ul style="list-style-type: none"> Les bénéfices et l'intérêt que le client peut en retirer sont présentés et expliqués. La démonstration de l'intérêt d'accepter l'offre est centrée sur des enjeux quantifiables entre les interlocuteurs (Gagnant-Gagnant). Les accords trouvés avec le client sont valorisés. 	

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
La conclusion de la vente dans le cadre d'un projet d'agencement de cuisine, salle de bains et rangement	Conclure la vente du projet par la signature du devis ou bon de commandes, afin d'acter la décision du client.		<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de conclusion sont connues et utilisées. • L'offre commerciale et le bon de commande sont expliqués. • Les conditions générales de vente sont présentées.
	Expliciter au client les étapes qui suivent la commande , par la présentation des modalités de gestion du chantier propre à l'entreprise, afin de lui permettre de se projeter sereinement, tout en maintenant la relation commerciale.		<ul style="list-style-type: none"> • Les étapes qui suivent la signature du bon de commande sont expliquées au client dans le respect des procédures de l'entreprise. • Les modalités de communication avec le client pour le suivi du chantier sont proposées, déterminées et adaptées.
	Prendre congé du client en s'adaptant à son profil, afin de maintenir une relation commerciale de confiance.		<ul style="list-style-type: none"> • Les étapes de la prise de congé sont respectées (rassurer, remercier, raccompagner, revoir).

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPETENCES N° 2 – Concevoir et agencer un projet de cuisine, salle de bains et rangement			
La réalisation de l'étude technique du projet d'agencement de cuisine, salle de bains et rangement	Effectuer le relevé de cotes chez le client ou sur plan à l'aide d'outils de mesure manuels ou digitaux, afin de reproduire (papier ou numérique) la pièce à agencer à l'échelle 1/20 ^{ème} ou 1/25 ^{ème} .	<p><u>SUITE A UN PARCOURS DE FORMATION :</u></p> <p>1/ La réalisation d'un dossier d'agencement de cuisine et rangement sur logiciel de conception 3D</p> <p>Conditions de réalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Epreuve pratique de production (écrite et graphique) en centre de formation - Travail individuel - Durée de l'épreuve : 4 heures <ul style="list-style-type: none"> o Production attendue : un dossier d'agencement d'une cuisine, stockage et rangement, contenant un plan d'implantation, des élévations techniques et décoratives, une perspective et le chiffrage de l'agencement. - Matériel mis à disposition : Logiciels de conception 3D ; logiciel d'infographie ; guides de vente / catalogues (versions numérique et papier) <p>Support de l'épreuve pratique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cahier des charges du projet d'agencement d'une cuisine et rangement : composition du foyer et ses habitudes de vie, le type de logement et le plan, les produits, matériaux et accessoires souhaités par le client, le budget envisagé, le style, la concurrence consultées le cas échéant. <p>2/ La réalisation d'un dossier d'agencement de salle de bains et rangement sur planche à dessin</p> <p>Conditions de réalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Epreuve pratique de production (écrite et graphique) en centre de formation - Travail individuel - Durée de l'épreuve : 4 heures 	<ul style="list-style-type: none"> • Les cotes nécessaires à la conception du projet sont relevées sans erreur et reportées sur papier ou outil numérique. • Les surfaces du projet sont vérifiées et prises en compte dans la conception des plans d'implantation. • Tous les réseaux électriques, de gaz, de ventilation et d'eau sont repérés sur les plans de construction ou lors du relevé de cotes chez le client. • Les modifications éventuelles des réseaux sont prises en compte en fonction du cahier des charges du client. • Les ouvertures et leurs contraintes sont repérées et prises en compte dans la réalisation de la conception des plans d'implantation. • Le zonage est réalisé en tenant compte des cinq (5) zones d'activités d'une cuisine : froid / cuisson / lavage / rangement / stockage • Les normes d'accessibilité PMR sont respectées. • La circulation des personnes respecte les règles d'ergonomie. • Les types d'aménagement sont choisis dans le respect du cahier des charges du client. • Les types d'ouvertures sont choisis dans le respect du cahier des charges du client et des contraintes de faisabilité de l'espace à agencer. • Les aires fonctionnelles de la salle de bains (toilette/rangement, détente/tonique, hygiène) sont déterminées dans le respect des normes d'électricité et de plomberie. • Les normes et règles en vigueur sont respectées dans l'étude technique : <ul style="list-style-type: none"> o NFC 15-100 Réglementation électrique en basse tension o DTU 35 Ouvrage divers d'aménagement intérieur o DTU 36 Menuiserie o DTU 60 Plomberie o DTU 61 Gaz o Normes accessibilité PMR o RT 2020
	Repérer la position des différents réseaux (électricité, gaz, ventilation et eau), lors du relevé de cotes, afin de les répertorier sur les plans papier ou numérique, en vue de la conception de la pièce à agencer.		
	Identifier les ouvertures de la pièce et leurs contraintes , en les repérant sur les plans ou pendant le relevé de cotes, afin de les reproduire dans l'étude de conception.		
	Réaliser le zonage de la cuisine en tenant compte des zones d'activités, afin de produire une implantation ergonomique, dans le respect des normes d'accessibilité et d'optimiser la circulation.		
	Adapter le rangement en choisissant les types d'aménagement et les types d'ouvertures, afin d'assurer la fonctionnalité de l'agencement, dans le respect du cahier des charges défini.		
	Déterminer les aires fonctionnelles de l'espace salle de bains , en respectant les normes d'électricité et de plomberie, afin de concevoir une implantation réalisable et conforme.		
	Réaliser une veille technique sur les évolutions des normes dans l'habitat, en utilisant les canaux d'information physiques et digitaux, afin de concevoir des projets réalisables / conformes à la réglementation liée à l'habitat.		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
La conception du projet d'agencement de cuisine, salle de bains et rangement	Choisir l'ensemble des produits, matériaux et accessoires appropriés au projet , en utilisant les guides de vente, afin de répondre aux attentes du client, dans le respect de son budget, tout en prenant en compte les innovations et les enjeux environnementaux.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Production attendue : un dossier d'agencement d'une salle de bains et d'un rangement, contenant un plan d'implantation, des élévations techniques et décoratives, une perspective et le chiffrage de l'agencement. - Matériel mis à disposition : planches à dessin ; guides de vente / catalogues (versions numérique et papier) <p>Support de l'épreuve pratique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cahier des charges du projet d'agencement d'une salle de bains et rangement : composition du foyer et ses habitudes de vie, le type de logement et le plan, les produits, matériaux et accessoires souhaités par le client, le budget envisagé, le style, la concurrence consultées le cas échéant. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les meubles, matériaux sont choisis dans le respect du cahier des charges du client, dans le respect des normes environnementales. • Les électroménagers, luminaires, sanitaires et accessoires sont choisis dans le respect du cahier des charges du client.
	Réaliser la conception du projet d'agencement , en tenant compte des contraintes repérées lors de l'étude technique, afin de proposer un projet réaliste et réalisable.		<ul style="list-style-type: none"> • La conception respecte les règles d'ergonomie et de fonctionnalité de l'espace à agencer. • Les normes d'accessibilité sont prises en compte dans la conception. • Les normes en vigueur sont prises en compte et respectées : <ul style="list-style-type: none"> ○ NFC 15-100 Réglementation électrique en basse tension ○ DTU 60 Plomberie ○ DTU 61 Gaz ○ RT 2012 et RT 2020
	Estimer un chiffrage des produits, matériaux et accessoires sélectionnés , en utilisant les guides de vente, afin de réaliser l'étude en cohérence avec le budget du client.		<ul style="list-style-type: none"> • L'échelle des valeurs des produits, matériaux, et accessoires est connue et considérée dans le pré-chiffrage.
Le choix des tendances et matières pour le projet d'agencement de cuisine, salle de bains et rangement	Proposer les matériaux et matières pour le projet à agencer , en tenant compte du budget alloué, afin de restituer l'ambiance souhaitée par le client.	<p>3/ La réalisation d'un dossier complet de conception d'agencement d'une pièce à vivre au choix du candidat</p> <p>Conditions de réalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en situation professionnelle en centre de formation - Travail individuel - Production graphique d'une durée de 6 heures - Production attendue : un dossier d'agencement d'une pièce à vivre mis en forme contenant une esquisse / un croquis à main levée, des plans d'implantation, des élévations techniques et décoratives, des perspectives, une planche tendance, une planche matières, le chiffrage du projet d'agencement. <ul style="list-style-type: none"> - Matériel mis à disposition : logiciels de conception 3D ; logiciel d'infographie ; planches à dessin ; guides de vente / catalogues (versions numérique et papier) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les matériaux et matières sont choisis en cohérence avec le budget du client, dans le respect de l'ambiance souhaitée.
	Préconiser la / les couleurs pour le projet à agencer , en utilisant les principes du cercle chromatique, afin de proposer un agencement harmonieux au client.		<ul style="list-style-type: none"> • Une palette de couleurs est choisie et est en cohérence avec les envies du client.
	Construire une planche tendance et matières , en associant des images et / ou matériaux, répondant aux évolutions des styles et des tendances dans l'aménagement de l'habitat, afin d'aider le client à se projeter et le conforter dans ses choix ou les ajuster si nécessaire.		<ul style="list-style-type: none"> • Une ligne directrice d'ambiance ressort des planches et est en cohérence dans sa construction, pour répondre aux envies du client.
La traduction graphique du projet d'agencement de cuisine, salle de bains et rangement	Construire le (s) plan (s) d'implantation du projet d'agencement , manuellement ou à l'aide d'un logiciel de conception 3D, dans le respect des normes de dessin, afin de montrer l'implantation des différents éléments au client.		<ul style="list-style-type: none"> • Les plans sont réalisés à l'échelle 1/20ème ou 1/25ème, sans erreur. • Les cotations, les traits, et les symboles sont traduits sur l'implantation. • Les normes de représentation des meubles, électroménagers, sanitaires et accessoires sont respectées sur les plans.
	Schématiser les élévations techniques , manuellement ou à l'aide d'un logiciel de conception 3D, dans le respect des normes de dessin, afin de valider les emplacements des différents réseaux (électricité, gaz, eau chaude, eau froide, ...).		<ul style="list-style-type: none"> • Les différents réseaux sont schématisés dans le respect des normes de représentation.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	<p>Réaliser les élévations décoratives, manuellement ou à l'aide d'un logiciel de conception 3D, dans le respect des normes de dessin, afin de favoriser la visualisation des différents éléments décoratifs et des calepinages muraux.</p> <p>Dessiner en perspective le projet, manuellement ou à l'aide d'un logiciel de modélisation 3D, en optant pour l'angle de vue, le point d'horizon le plus pertinent, afin de permettre au client de s'immerger dans la projection de l'espace à agencer.</p> <p>Illustrer l'ambiance du projet d'agencement par la mise en couleur, les jeux d'ombres et la représentation des objets décoratifs, afin de présenter au client un projet réaliste et personnalisé.</p>	<p>Support de la mise en situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cahier des charges d'un projet d'agencement d'une pièce à vivre : composition du foyer et ses habitudes de vie, le type de logement et le plan, les produits, matériaux et accessoires souhaités par le client, le budget envisagé, le style, la concurrence consultées le cas échéant. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les éléments décoratifs sont représentés à l'échelle. • Les calepinages muraux sont visibles et matérialisés à l'échelle. • Le choix de l'angle de vue permet une visualisation complète et réaliste du projet d'agencement. • La perspective est correctement construite. • Les couleurs, les jeux d'ombres, et la représentation des objets décoratifs traduisent l'ambiance souhaitée.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPETENCES N°3 : Suivre la réalisation d'un chantier d'agencement de cuisine, salle de bains et rangement			
La gestion administrative du dossier de projet d'agencement client	Etablir les documents contractuels , en respectant la législation en vigueur, afin d'engager les parties dans un accord commercial mutuel.	<p><u>SUITE A UN PARCOURS DE FORMATION :</u></p> <p>L'analyse du suivi de la réalisation d'un chantier d'agencement de cuisine, salle de bains et rangement</p> <p>Conditions de réalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soutenance orale individuelle - Durée de la soutenance orale : 1 heure - Déroulement de la soutenance orale : <ul style="list-style-type: none"> o 20 minutes de présentation du dossier par le candidat sans intervention de la commission d'interrogation o 40 minutes d'entretien avec la commission d'interrogation destiné à approfondir les éléments présentés - Matériel mis à disposition : ordinateur, matériel de vidéo projection. <p>Support de la soutenance orale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dossier professionnel réalisé à partir d'un projet d'agencement de cuisine, salle de bains ou rangement traité en magasin, pendant les périodes d'apprentissage en entreprise (PAE), d'une durée de 10 semaines minimum et contenant une présentation du magasin, l'analyse du suivi de la réalisation d'un chantier d'agencement à partir des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Chronologie des rendez-vous client et étapes de la réalisation du chantier • Le dossier d'agencement contenant les devis, les bons de commandes, les accusés de réception, fiches techniques, contrôle de mètres, certificats de fin de travaux, Conditions Générales de Vente... • L'analyse des réclamations du client et leur traitement • L'analyse de la satisfaction client 	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents contractuels sont établis et expliqués, conformément aux règles commerciales et dans le respect des pratiques de l'entreprise. • Les mentions obligatoires des documents contractuels sont vérifiées pour en assurer leur validité.
	Planifier la pose du projet , en utilisant les outils de gestion de l'entreprise, afin de réserver les équipes de pose interne et/ou sous-traitante.		<ul style="list-style-type: none"> • La période de pose est enregistrée au planning général de l'entreprise.
Etablir les différentes commandes à destination des fournisseurs , en utilisant leurs processus de gestion de commande, afin de réceptionner l'ensemble des produits nécessaires à la mise en œuvre du projet à aménager dans les délais impartis.	<ul style="list-style-type: none"> • Les preuves du passage des commandes sont fournies. • Le suivi des commandes est assuré : courrier, échange de mails. 		
La préparation et le suivi du chantier d'agencement	Organiser la mise en œuvre du chantier dans une chronologie logique, en identifiant ses différentes étapes, afin de communiquer les plannings aux équipes de pose interne et /ou sous-traitantes.		<ul style="list-style-type: none"> • Les étapes du chantier sont identifiées et logiques. • Les différentes équipes de pose sont clairement identifiées. • Le planning de gestion du chantier est établi en fonction des délais de livraison des produits et des disponibilités des équipes.
	Vérifier les mesures de la pièce à agencer , en validant ou en corrigeant, si besoin, les plans et documents contractuels, afin de contrôler leur conformité par rapport aux plans initiaux établis lors de la contractualisation.		<ul style="list-style-type: none"> • Les écarts éventuels de mesures sont identifiés et pris en compte. • Les plans sont corrigés et les avenants établis sont datés et signés par le client.
	Contrôler la livraison des produits en comparant le bon de livraison avec le bon de commande, afin d'en assurer la conformité (quantité et qualité des produits) et procéder aux actions correctives si nécessaire.		<ul style="list-style-type: none"> • Le bon de livraison est daté et signé. • Les réserves sont clairement notifiées sur le bon de livraison.
	Dialoguer avec les équipes de pose et le client , à intervalles réguliers, afin de s'assurer du bon déroulement de la pose dans les délais impartis.		<ul style="list-style-type: none"> • Les rendez-vous physique, téléphonique ou Visio sont planifiés et sont formalisés dans la plateforme de Gestion de la Relation Client de l'entreprise.
	Contrôler la conformité du projet en se rendant sur site, afin d'établir l'attestation de fin de chantier et de réceptionner le solde de la commande ou d'écrire les réserves éventuelles.		<ul style="list-style-type: none"> • L'attestation de fin de chantier est établie et les réserves sont formalisées.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
La gestion de la relation client	Évaluer la satisfaction du client tout au long du projet en le consultant aux étapes clés du chantier, afin d'asseoir la notoriété et la qualité de service de l'entreprise.		<ul style="list-style-type: none"> • Les modalités d'évaluation de la satisfaction client sont connues. • Le seuil de satisfaction est exprimé.
	Accompagner le client dans la prise en main des installations (appareils ménagers, meubles et accessoires, appareils électriques) à la réception du chantier, afin de faciliter leur appropriation.		<ul style="list-style-type: none"> • La lettre de témoignage client atteste de l'accompagnement du vendeur lors de la livraison de l'agencement.
	Qualifier les réclamations et litiges d'un chantier d'agencement de cuisine, salle de bains et rangement, en identifiant précisément les causes, afin de proposer une solution au client avec l'appui du fournisseur et/ou du sous-traitant.		<ul style="list-style-type: none"> • Les causes des réclamations et litiges sont identifiées et analysées. • Les propositions d'actions correctives s'appuient sur l'analyse des causes. • Les avantages des actions correctives sont précisément présentés et argumentés.
	Coordonner le service après-vente (SAV) en mobilisant les parties prenantes, afin de répondre aux attentes du client dans le cadre d'une relation commerciale de confiance.		<ul style="list-style-type: none"> • La procédure du service après-vente (SAV) est clairement identifiée. • Les actions correctives sont planifiées et mises en œuvre conformément aux réserves identifiées.
	Renforcer la e-réputation de la surface de vente , en étant attentif aux remontées de ses clients, afin de renforcer leur satisfaction et les fidéliser.		<ul style="list-style-type: none"> • Les commentaires en ligne (positifs comme négatifs) sont suivis et traités.

