

Accord du 24 juin 2021

relatif au certificat de qualification professionnelle (CQP)
de vendeur(se) conseil en équipement du foyer

NOR : ASET2150848M

IDCC : 1880

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

FNAEM,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

FNECS CFE-CGC ;

CFTC CSFV ;

FS CFDT

FEC FO,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Conformément aux dispositions du chapitre 1^{er} de l'accord du 24 mai 2019 relatif aux certificats de qualification et aux certifications professionnelles, les partenaires sociaux ont entendu créer un certificat de qualification professionnelle de vendeur(se) conseil en équipement du foyer.

La crise économique, la concurrence accrue de nouveaux types de commerces, l'évolution des modes de consommation reconfigurent les magasins et leur mode de fonctionnement.

Ce contexte suppose des adaptations et améliorations permanentes, dans l'innovation et la différenciation de l'appareil commercial, le développement du service et du conseil aux clients et la connaissance des produits vendus.

Pour répondre à ces besoins qui constituent par ailleurs des opportunités de développement et de croissance, les partenaires sociaux de la branche estiment qu'il est indispensable d'anticiper ces évolutions et les besoins en compétences, de professionnaliser et de qualifier les salariés, d'accompagner les personnes ayant envie d'exercer les métiers de la branche.

Dans cet objectif et afin de répondre au mieux aux exigences des métiers de demain et mettre en avant la profession par le biais de cursus formation cohérents, la branche à l'issue des travaux de la CPNEFP, créé le CQP vendeur(se) conseil en équipement du foyer.

Article 1^{er} | Champ d'application

Les dispositions du présent accord s'appliquent aux entreprises relevant du champ d'application de la convention collective du négoce de l'ameublement.

Article 2 | Positionnement du CQP

L'obtention du CQP sera sanctionnée par le positionnement *a minima* au groupe 4 niveau 1 de la grille de classification pour les salariés en poste avec 24 mois d'ancienneté dans l'entreprise, au groupe 3 niveau 1 de la grille de classification pour les salariés en poste avec moins de 24 mois d'ancienneté.

Lorsque l'ancienneté de 24 mois dans l'entreprise est acquise postérieurement à l'obtention du CQP, le salarié est alors positionné *a minima* au groupe 4 niveau 1 de la grille de classification.

Article 3 | Création d'une annexe 5 à l'accord du 24 mai 2019

Une annexe 5 à l'accord du 24 mai 2019 relatif aux certificats de qualification et aux certifications professionnelles est créée telle qu'elle figure en annexe du présent accord.

Article 4 | Dispositions spécifiques aux entreprises de moins de 50 salariés

Compte tenu de l'objet du présent accord, il ne comporte pas de dispositions spécifiques aux entreprises de moins de 50 salariés.

Article 5 | Durée et entrée en vigueur

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 5 ans.

Sous réserve du droit d'opposition prévu par l'article L. 2232-6 du code du travail, il prendra effet à compter de sa signature.

Article 6 | Publicité et formalités de dépôt

Le texte du présent accord a été notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans le champ d'application. Il est établi en suffisamment d'exemplaires pour qu'un original soit remis à chaque organisation signataire et que les formalités de dépôt prévues aux articles D. 2231-2 et suivants du code du travail puissent être effectuées par la partie la plus diligente.

L'extension du présent accord sera demandée conformément aux dispositions légales en vigueur.

Fait à Paris, le 24 juin 2021.

(Suivent les signatures.)

Annexe 5

CQP Vendeur (se) Conseil en équipement du foyer

Description de la qualification

Au sein d'un magasin d'ameublement, le/la vendeur(se) conseil en équipement du foyer, accueil, renseigne et conseille les clients sur les produits au sein du magasin en :

- gérant la relation client en magasin d'équipement du foyer ;
- vendant une solution pour l'équipement du foyer ;
- tenant et animant une surface de vente ;
- élaborant et suivant un projet pour l'équipement du foyer.

Prérequis

Pour un accès à la certification par la voie de la formation, les candidats doivent disposer d'une première expérience de la vente de nature à leur permettre d'acquérir d'un point de vue technique la vente des produits d'équipement du foyer.

Classification minimale dans la convention collective

L'obtention du CQP sera sanctionnée par le positionnement *a minima* au groupe 4 niveau 1 de la grille de classification pour les salariés en poste avec 24 mois d'ancienneté dans l'entreprise, au groupe 3 niveau 1 de la grille de classification pour les salariés en poste avec moins de 24 mois d'ancienneté.

Lorsque l'ancienneté de 24 mois dans l'entreprise est acquise postérieurement à l'obtention du CQP, le salarié est alors positionné *a minima* au groupe 4 niveau 1 de la grille de classification.

(Voir page suivante.)

Référentiel de certification

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 1 : Gérer la relation client en magasin d'équipement du foyer				
Gestion de la relation client <i>Accueil et information du client</i> <i>Mise en place d'une communication et d'une posture adaptée dans le cadre d'un parcours d'achat omnicanal</i> <i>Traitement des réclamations/litiges clients</i> <i>Fidélisation de la clientèle de l'enseigne</i>	<p>C1.1 Accueillir et informer le client dans un environnement spécialisé d'équipement du foyer selon les règles en vigueur dans l'entreprise et en s'adaptant au flux client afin faciliter son parcours d'achat</p> <p>C1.2 Gérer l'accueil simultané de plusieurs clients afin de fluidifier et d'éviter l'attente des clients en magasin d'équipement du foyer</p> <p>C1.3 Etablir un contact efficace et des conditions favorables à l'échange avec le client dans un contexte omnicanal et en tenant compte de la phase dans laquelle se trouve le client dans son parcours d'achat afin de bien initier la relation client</p>	<p>1) Mise en situation professionnelle : temps : 25 mn La mise en situation professionnelle se situe dans l'univers marchand choisi par le candidat. Le jury demande au candidat de tirer au sort une situation de litige client (4 à 5 situations différentes seront proposées dans lesquelles seront détaillées les informations relatives au contexte de la mise en situation). Le candidat dispose de 10 mn pour prendre connaissance du sujet et préparer la mise en situation professionnelle. Puis pendant 15 mn, le candidat joue la situation tirée au sort en respectant les consignes inscrites dans le sujet</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les formules de bienvenues sont appliquées - Les attitudes et postures d'accueil sont conformes aux standards du point de vente - Le candidat met en œuvre les techniques de temporisation de l'accueil - La gestion de l'affluence en magasin est maîtrisée - Les techniques de prise de contact sont mises en œuvre avec le client à son arrivée dans l'espace de vente (échange oral, contact visuel, ...) - Le profil du client est identifié (déjà informé, novice, autonome...) 	

	<p>C1.4 Adapter sa communication et son comportement en fonction du contexte professionnel afin d'établir une relation de confiance avec le client</p> <p>C1.5 Traiter les réclamations/litiges clients en négociant une solution et selon son périmètre d'intervention afin de préserver les intérêts du client et de l'entreprise</p> <p>C1.6 Conduire des actions de fidélisation des clients en passant par la mise en œuvre d'actions personnalisées, par la proposition de différents dispositifs de fidélisation de type « carte de fidélité » et en appliquant la politique commerciale de l'enseigne afin de créer une relation durable avec les clients et rechercher leur satisfaction</p>	<p>Un membre du jury assure le rôle du client mécontent.</p> <p>2) Entretien avec le jury : Temps 15mn : L'entretien avec le jury est basé sur la mise en situation professionnelle réalisée. Pendant 5 mn : le candidat commente sa prestation et s'autoévalue Puis pendant 10 mn le jury questionne le candidat au sujet de son analyse de la situation professionnelle qu'il vient de jouer</p> <p>Le candidat devra valider 5 compétences sur les 6 pour valider le bloc de compétences.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le parcours client dans un environnement omnicanal est pris en compte dans l'échange - La communication verbale et non verbale est de qualité et adaptée au contexte - La présentation vestimentaire et la posture (distance professionnelle) sont adaptées aux consignes en vigueur dans l'entreprise - Les réclamations/litiges clients sont analysés dans le souci du maintien de la relation commerciale - La politique de l'entreprise ou de l'enseigne et les consignes en vigueur (CGV) en matière de traitement des litiges sont explicités de manière claire <ul style="list-style-type: none"> - Le programme de fidélisation en vigueur dans l'entreprise est préconisé/proposé - Les conseils d'entretien et d'utilisation sont dispensés - Une attitude propre à la clientèle récurrente est adoptée : attention, rappel d'un souvenir de vente, demande de la satisfaction des achats précédents...
--	---	---	--

BLOC 2 - Vendre une solution pour l'équipement du foyer			
<p>Analyse du besoin</p> <p><i>Personnalisation de la relation client et accompagnement dans l'acte d'achat</i></p> <p><i>Vente de produits et/ou services par des entretiens de vente</i></p> <p><i>Démarche de questionnement sur les besoins du client</i></p> <p><i>Recueil d'informations concernant les besoins et attentes du client</i></p> <p><i>Evaluation de la motivation d'achat</i></p> <p><i>Diagnostic sur les besoins du client</i></p>	<p>C2.1 Prendre contact avec le client pour démarrer la vente en personnalisant l'approche dans le but de l'orienter vers une solution adaptée</p> <p>C2.2 Réaliser un questionnement technique ouvert visant à connaître le profil et les besoins spécifiques liés à l'équipement du foyer des clients/prospects</p> <p>C2.3 Recueillir les informations nécessaires à la définition et compréhension de l'environnement du client, en tenant compte de son mode de vie, de sa décoration intérieure, de ses contraintes techniques d'utilisation et de lieu (neuf ou rénovation) afin d'évaluer précisément son besoin et la fonctionnalité attendue de la solution technique</p> <p>C2.4 Faire des préconisations techniques (entretien, mécanisme, montage, hygiène...) en évaluant bien la motivation d'achat en termes d'usage, d'aménagement intérieur, de décoration, en adaptant le discours le cas échéant</p>	<p>1) Mise en situation professionnelle : Le candidat présente au jury 6 fiches produit, qu'il a réalisé, représentant un éventail large de son offre sur un segment donné et 4 fiches sur des produits complémentaires contenant : la photo du produit, son prix, ses caractéristiques techniques et commerciales et les services associés</p> <p>Pendant 30 mn, le candidat mène un entretien de vente complet (réel ou simulé) : vente produit principal, vente complémentaire et services associés... en s'appuyant sur une des fiches produit qu'il aura préparées, que le jury choisira.</p> <p>Les membres du jury jouent le rôle du client en adaptant son profil en fonction des fiches produits prévues par le candidat.</p> <p>2) Entretien avec le jury : Temps 20 mn : Pendant 20 mn, les évaluateurs questionnent le candidat au sujet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> son analyse sur l'entretien de vente qu'il vient de réaliser/jouer sur l'acte de vente qu'il vient de mener sur l'atteinte des objectifs qu'il s'était fixé 	<ul style="list-style-type: none"> - La mise en relation avec le client est personnalisée - Les procédures d'accueil de l'entreprise sont respectées - Les informations clés permettant de repérer les besoins du client, ses attentes et son budget sont recherchées - Le questionnement effectué pour la découverte du besoin est pertinent - Les besoins explicites et implicites du client (type de pièce, habitudes de vie, matériaux, équipements, décoration, esthétisme, ambiance, fonctionnalités...) sont recherchés - Une écoute active est mise en place - Le candidat utilise les différents types de questionnement (question ouverte, fermée, neutre, alternative...) - L'ensemble des besoins du client est identifié et analysé - Les observations et remarques du client sont prises en compte lors de l'entretien de vente - Les différentes techniques de vente sont mises en œuvre (SONCASE, CQCCOQP...)

<p>Argumentation de la vente</p> <p><i>Proposition de solution technique pour l'équipement de la maison</i></p> <p><i>Développement d'un argumentaire technique de vente</i></p> <p><i>Démonstration des solutions techniques</i></p> <p><i>Vente de produits additionnels</i></p>	<p>C2.5 Reformuler les informations transmises par le client en hiérarchisant les motivations d'achat du client afin d'enrichir l'argumentation de vente (budget,délais, faisabilité...)</p>	<p>Le candidat devra valider 13 compétences sur les 15 pour valider le bloc de compétences.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les besoins du client sont compris et reformulés - Les différentes techniques de reformulation sont utilisées (question miroir, addition des oui...) - La motivation principale d'achat du client est bien identifiée et prise en compte
	<p>C2.6 Proposer au client des solutions techniques pour l'équipement du foyer (2 ou 3/propositions dans le respect de la stratégie commerciale) en mettant en valeur le(s) produit(s) en fonction des critères du client (financier, esthétique, fonctionnel, technique, environnemental...) et en transformant les caractéristiques techniques en solution d'aménagement pour l'équipement du foyer afin de trouver une réponse adaptée à son besoin</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La stratégie commerciale est bien appréhendée - les solutions proposées sont en adéquation avec les besoins du client - Le candidat identifie les caractéristiques les plus pertinentes par rapport aux clients - Le candidat fait une démonstration des produits - Le candidat applique des argumentations techniques (CAB, CAP, ACB...) pour son argumentaire de vente
	<p>C2.7 Proposer une vente additionnelle et/ou complémentaire et/ou un service (carte de fidélité, garantie, financement, accessoires, leasing...) pour offrir une solution complète d'aménagement pour l'équipement du foyer</p>		<ul style="list-style-type: none"> - une vente additionnelle et/ou complémentaire et/ou un service (carte de fidélité, garantie, financement, accessoires, leasing...) est proposé
	<p>C2.8 Formaliser l'offre commerciale basée sur la solution technique proposée par le vendeur en appliquant la politique commerciale de l'enseigne</p>		<ul style="list-style-type: none"> - L'offre commerciale proposée est adaptée au besoin du client

<p>Traitement des objections du client, le cas échéant</p> <p><i>Identification des objections client</i> <i>Traitement des objections</i> <i>Apport de solution alternative</i></p>	<p>C2.9 Identifier les raisons d'objection du client afin d'apporter une réponse adaptée en respectant son point de vue</p> <p>C2.10 Traiter l'objection du client en argumentant et/ou en proposant une solution alternative le cas échéant afin de finaliser la vente</p>	<p>- Les raisons d'objections du client sont correctement identifiées</p> <p>- Les techniques d'acceptation de l'objection sont mises en œuvre (empathie, questions ouvertes, écoute active...)</p> <p>- les objections sont identifiées et argumentées auprès du client</p> <p>- La hiérarchisation et reformulation des besoins du client sont utilisées dans le traitement des objections</p> <p>- Le traitement positif des objections est recherché afin de conclure la vente</p>
<p>Conclusion de la vente et encaissement</p> <p><i>Vente de produits pour l'équipement du foyer</i> <i>Réalisation des opérations d'encaissement</i> <i>Enregistrement des ventes et des données clients</i> <i>Elaboration des dossiers de financement</i> <i>Finalisation de l'acte de vente</i></p>	<p>C2.11 Conclure la vente en valorisant la décision prise par le client</p> <p>C2.12 Effectuer le cas échéant l'encaissement et/ou le dossier de financement en se référant aux conditions générales de vente du magasin et en veillant à l'exactitude des données comptables et des pièces justificatives du dossier</p>	<p>- Une synthèse des décisions prises au cours de l'entretien est réalisée, afin d'engager le client vers une prise de décision finale</p> <p>- L'entretien de vente est conclu de manière adaptée et positive pour le client et pour l'entreprise</p> <p>- La décision prise par le client est valorisée</p> <p>- L'encaissement réalisé est juste (acompte, solde...)</p> <p>- Les pièces justificatives pour le dossier de financement sont demandées et vérifiées</p> <p>- Les procédures de caisse mises en œuvre dans l'entreprise sont respectées</p>

	<p>C2.13 Saisir les coordonnées du client dans l'outil de management de la relation client (CRM) pour la création, la complétude ou l'actualisation du fichier client de l'entreprise, en lui demandant l'autorisation d'utiliser ses données le concernant afin de respecter les règles RGPD en vigueur</p> <p>C2.14 Préparer le(s) produit(s) à emporter et le(s) remettre au client et effectuer le chargement du (des) produit(s) à emporter dans le véhicule du client le cas échéant</p> <p>C2.15 Prendre congé du client conformément à la pratique commerciale en vigueur dans le magasin</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les conditions générales de vente (modalités de paiement, plafond espèce, blanchiment d'argent...) sont respectées - L'autorisation de l'utilisation des données du client a bien été demandée <ul style="list-style-type: none"> - Les données client sont correctement saisies - La règlementation RGPD est bien appréhendée - Les outils et protections utilisés pour la préparation du (des) produit(s) à emporter sont appropriés <ul style="list-style-type: none"> - Le(s) produit(s) à emporter sont soigneusement emballé(s) et chargé(s) dans le véhicule du client si besoin - Les règles de sécurité sont bien appréhendées et mises en œuvre (port de charges lourdes, découpe des revêtements pour le sol...) - la prise de congé est personnalisée et adaptée à la situation
BLOC 3 Tenir et animer une surface de vente			
Tenue et gestion de la surface de vente	C3.1 Appliquer les règles de merchandising et d'animation commerciale en respectant les règles et la stratégie commerciale de l'entreprise et la réglementation en vigueur (conformité produit,	1) Dossier professionnel : En amont de la session d'examen, le candidat réalise un dossier professionnel présentant une animation ou une	- Les différentes techniques de merche sont mises en œuvre (5B, 3P, facing...)

<p><i>Gestion des marchandises</i> <i>Mise en valeur des produits pour les opérations commerciales dans le cadre de la théâtralisation de l'espace de vente</i></p>	<p>sécurisation de la surface de vente, propreté, affichage des prix...) afin de valoriser les produits/services</p>	<p>opération commerciale concernant l'univers marchand au sein de laquelle il exerce (alternance ou stage). Ce dossier comprendra :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une description synthétique de l'entreprise comprenant à minima : les caractéristiques générales du point de vente, la politique commerciale, ses atouts et sa stratégie de développement, son positionnement sur le marché, la typologie de client et de concurrents. • Une présentation analytique d'une animation ou d'une opération commerciale : objet, description, résultats commerciaux attendus, bilan et analyse de l'évènement 	<ul style="list-style-type: none"> - Les directives merchandising de l'enseigne sont respectées - Les règles de sécurité en vigueur sont respectées - Les règles d'hygiènes sont appliquées - Les règles d'étiquetage sont mises en œuvre - L'espace de vente est attractif et théâtralisé
<p>C3.2 Entretien le bon état marchand de la surface de vente en vérifiant l'affichage des prix, en retirant les articles non conformes, en maintenant l'attractivité et la propreté du rayon... dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité afin de rendre l'espace de vente attractif pour les clients</p>	<p>C3.3 Participer aux animations et opérations commerciales en scénarisant la surface de vente dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise afin de susciter l'intérêt du client et déclencher l'acte d'achat</p>	<p>Le dossier sera illustré avec des photos de l'environnement de travail et de l'animation ou opération commerciale proposée du candidat.</p> <p>Le jour de l'examen, le candidat présente au jury son dossier professionnel pendant 10 mn. Le jury questionne le candidat sur son dossier professionnel pendant 15 mn maximum.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'étiquetage promotionnel est effectif et conforme à la législation en vigueur - Les PLV sont visibles - Les tendances (style, couleur, matière) sont scénarisées
<p>C3.4 Appliquer les procédures de lutte contre la démarque inconnue (vol, différence de stock...) en alertant sa hiérarchie sur les dysfonctionnements constatés afin de limiter les pertes</p>	<p>C3.5 Veiller au bon approvisionnement de la surface de vente afin d'éviter les ruptures en magasin</p>	<p>2) Analyse de situations : Temps : Entretien avec le jury 25 mn</p> <p>Dans le cadre d'un entretien de 25 minutes avec le jury le candidat analyse des visuels, photos ou documents</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les procédures permettant d'enregistrer la démarque sont mises en œuvre - Le candidat alerte sur les dysfonctionnements constatés, ou sur des points sensibles liés à la démarque, et propose des solutions/actions pertinentes pour lutter - Les rayons sont bien approvisionnés (règles des 3P : plein, propre et prix) - Le candidat alerte son manager en cas de rupture de stock

	<p>C3.6 Effectuer le tri sélectif des emballages et des déchets en respectant les normes de recyclage et les règles de l'enseigne pour participer à la protection de l'environnement</p>	<p>d'implantation de produit, de mise en avant, d'opérations promotionnelles, de gestion des stocks... qui seront fournies par le jury. Le jury s'assurera que les fondamentaux du merchandising, de la réglementation commerciale et des normes de sécurité sont acquis.</p>	<p>- le tri sélectif des emballages et des déchets est réalisé selon les normes en vigueur du magasin</p>
<p>Inventaires et gestion des stocks <i>Suivi du stock du rayon ou du magasin</i> <i>Utilisation des outils de gestion des flux de marchandise, pour les consulter ou les mettre à jour</i> <i>Manipulation des produits selon les règles et procédures en vigueur</i></p>	<p>C3.7 Réaliser la partie comptage des différents inventaires, sous la responsabilité de son responsable hiérarchique, pour s'assurer de la fiabilité des stocks</p> <p>C3.8 Traiter les alertes et notifications des stocks via l'outil de gestion des stocks et alerter son manager le cas échéant afin d'anticiper les possibles ruptures</p>	<p>Le candidat devra valider 11 compétences sur les 13 pour valider le bloc de compétences.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les produits sont comptés et/ou mesurés - Les données sont saisies dans l'outil informatique - Le manager est informé des alertes de rupture de stock - Les produits en rupture sont commandés de façon urgente - Des propositions d'actions correctives sont soumises à la hiérarchie par le candidat
<p>Développement et animation commerciale <i>Suivi des indicateurs et objectifs de vente</i></p>	<p>C3.9 Déplacer les marchandises en respectant les règles et procédures de précaution et de sécurité relatives à leur manipulation et l'utilisation des outils de manutention adaptés (transpalette, diable, chariot...) afin de respecter les procédures d'organisation des produits en réserve et en magasin</p> <p>C3.10 Suivre les principaux indicateurs de performance de vente (panier moyen, taux de transformation, indice de vente...) pour améliorer sa propre performance</p> <p>C3.11 Participer à la dynamique d'équipe en tenant compte des missions de chacun des membres du</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les règles et procédures de sécurité sont bien appréhendées et respectées - L'utilisation des outils de manutention est maîtrisée - L'organisation des réserves et des magasins est optimisée et conforme aux règles et procédures de l'entreprise - les indicateurs de performance sont connus et maîtrisés - L'analyse de son portefeuille et de ses résultats est suivie et analysée - l'environnement de travail est bien appréhendé

<p><i>Suivi des évolutions de produits et/ou de gammes du marché</i> <i>Analyse des indicateurs</i> <i>Communication au sein du collectif de travail</i> <i>Suivi et veille concurrentielle</i></p>	<p>groupe, en participant aux réunions d'équipe, en communiquant et en s'impliquant dans des actions collaboratives afin de contribuer au bon fonctionnement de l'équipe</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La communication avec l'équipe est effective - Les rôles de chacun sont identifiés - Le candidat participe aux réunions d'équipe hebdomadaire et mensuelle
<p>C3.12 Réaliser une veille concurrentielle sur les produits et services proposés au sein du magasin en regardant l'offre concurrente sur internet, en magasin...afin de connaître le positionnement de son entreprise sur le marché</p>			<ul style="list-style-type: none"> - les principaux concurrents présents sur la zone de chalandise sont identifiés - les contenus des sites internet de l'entreprise et de ses concurrents sont identifiés et suivis - leur offre et leurs actions commerciales sont repérées et analysées
	<p>C3.13 Identifier et analyser les écarts entre les objectifs et le réalisé en utilisant les outils de gestion en place dans l'entreprise afin de mettre en place des solutions correctives</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les indicateurs de mesure sont analysés et explicités - Les écarts sont identifiés - Un plan d'action de réduction des écarts est proposé à son manager - Des solutions correctives sont mises en oeuvre
Bloc 4 : Elaborer et suivre un projet pour l'équipement du foyer			
<p>Réalisation d'un projet pour l'équipement du foyer</p>	<p>C4.1 Effectuer et/ou contrôler un relevé de côtes et les paramètres techniques de la pièce à aménager chez le client (alimentation électrique, sanitaire, évacuation,</p>	<p>1) Etude de cas écrite : Temps 1H : Le jury transmet au candidat un sujet comprenant les plans, les contraintes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le relevé de côtes est vérifié et techniquement pertinent - Les mesures et les relevés sont effectués à l'aide d'outils de mesure

<p><i>Prise de mesures sur le chantier d'aménagement</i> <i>Mise en place des prestations à réaliser</i> <i>Conception d'un projet d'aménagement avec les outils appropriés</i> <i>Formalisation d'une offre technique et commerciale</i></p>	<p>contraintes diverses...) le cas échéant, et les transcrire sur les fiches de visite et/ou logiciel d'aménagement</p> <p>C4.2 Identifier l'ensemble des prestations à réaliser et les fournisseurs/prestataires à contacter afin d'analyser l'ensemble des informations ayant un impact sur le projet</p> <p>C4.3 Concevoir un projet d'aménagement pour l'équipement du foyer et d'implantation des produits en utilisant les outils appropriés, sous forme de schémas/croquis/plans</p> <p>C4.4 Vérifier la faisabilité technique de l'offre, en s'appuyant, le cas échéant, sur l'aide des équipes techniques (poseur, installateur), puis réaliser le chiffrage de l'offre de fournitures et de services (pose, travaux annexes...)</p>	<p>techniques, le budget et les besoins du client. Le candidat analyse l'ensemble des informations ayant un impact sur le projet.</p> <p>Il calcule un métré et expose les paramètres techniques de la pièce à aménager/rénover en identifiant le bon produit, la bonne quantité, les accessoires nécessaires et les matériaux divers et variés...</p> <p>Puis il réalise le chiffrage de l'offre de fournitures et de services (pose, installation, travaux annexes, nombre de jours pour le poseur)</p> <p>Enfin, il formalise une offre technique et commerciale adaptée aux besoins du client</p> <p>2) Entretien de restitution avec le jury : Temps 30 mn : Pendant 10mn, Le candidat expose son projet chiffré au jury en argumentant ses choix. Pendant 20mn, les membres du jury le questionnent au sujet de son projet sur le plan technique et sur l'offre commerciale proposée</p> <p>Le candidat devra valider 8 compétences sur les 11 pour valider le bloc de compétences.</p>	<p>appropriés (mètre ruban, mètre laser...)</p> <p>- Le candidat effectue les différents points de contrôle listés sur les fiches de visite (planéité des sols, faisabilité de l'enlèvement de l'ancien revêtement, l'hydrométrie ambiante...)</p> <p>- Le candidat s'assure de la conformité de l'aménagement (alimentation électrique et sanitaire...) avec la législation en vigueur</p> <p>- les prestations à réaliser sont listées puis intégrées dans l'outil informatique</p> <p>- les informations répertoriées correspondent aux différents documents compilés (fiches de visite, plans, bon de commande...)</p> <p>- Les schémas/croquis/plans techniques sont clairs, précis et compréhensibles pour les équipes techniques</p> <p>- Les dimensions sont correctement retranscrites sur les schémas/croquis/plans techniques</p> <p>- La faisabilité technique de l'offre est réalisable</p> <p>- Le chiffrage est juste</p>
---	---	--	--

	<p>C4.5 Formaliser l'offre technique et commerciale adaptée au besoin du client pour valider avec lui la solution d'aménagement proposée</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'offre technique et commerciale est réalisée selon un format approprié (devis, estimation...) - L'offre est complète, pertinente et conforme aux CGV - les délais de réalisation de l'offre sont anticipés et planifiés
<p>Suivi de la mise en œuvre du chantier d'aménagement pour l'équipement du foyer en lien avec l'équipe d'installation</p> <p><i>Gestion des commandes et de leur réception</i> <i>Suivi du chantier d'aménagement pour l'équipement du foyer</i> <i>Transmission du suivi de chantier auprès du client et des équipes techniques</i></p>	<p>C4.6 Suivre les commandes des fournitures et contrôler leur bonne réception afin de s'assurer de la bonne coordination du chantier d'aménagement</p> <p>C4.7 Contrôler et suivre les travaux sur le chantier d'aménagement pour l'équipement du foyer auprès des équipes techniques le cas échéant afin de s'assurer de leur bon déroulement</p> <p>C4.8 Identifier les anomalies techniques et les réclamations du client lors de l'exécution du chantier d'aménagement pour l'équipement du foyer et le cas échéant y apporter des solutions correctives</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les produits réceptionnés sont conformes à la commande (références, quantité, qualité, délais, pas altérés par le transport...) <ul style="list-style-type: none"> - Les consignes données aux intervenants sont claires, réalistes et adaptées <ul style="list-style-type: none"> - Les documents et schémas/croquis/plans sont transmis aux différents intervenants - La mise en œuvre des travaux et le respect des délais sont régulièrement vérifiés - Le client est informé de l'avancement du projet - Toute anomalie est identifiée aux différentes étapes de la réalisation du projet - Une alerte est transmise au manager si besoin

<p><i>Identification des anomalies et réclamations lors de l'exécution du chantier</i></p> <p><i>Suivi dans la réception du chantier</i></p> <p><i>Recherche de la satisfaction client</i></p>	<p>C4.9 Transmettre les anomalies techniques et les réclamations du client auprès des équipes techniques et/ou à son manager afin de permettre la continuité du chantier</p> <p>C4.10 Vérifier auprès des équipes techniques, de la bonne réception du chantier, des éléments financiers (encaissement, RIB...) réceptionnés chez le client et relancer le client en cas de non-respect des échéances de règlement</p> <p>C4.11 Interroger le client par téléphone, suite à la livraison du chantier d'aménagement pour l'équipement du foyer, afin de mesurer sa satisfaction en lien avec la politique de fidélisation de l'enseigne</p>		<ul style="list-style-type: none"> - des mesures correctives sont proposées et mises en œuvre - Le manager et/ou les équipes techniques (poseurs, concepteurs) sont informés dans les délais requis et selon les règles en vigueur dans l'entreprise - Les risques d'une absence de signature de procès-verbal de réception sont connus et traités - Les calculs de l'acompte et du solde sont justes - La raison de l'absence de règlement du client est identifiée - Les litiges sont transmis au supérieur hiérarchique le cas échéant - le client est contacté par téléphone à J+2 après la réception de chantier pour s'assurer de sa satisfaction
--	--	--	--