**Intitulé : CQP Concepteur-Vendeur de cuisines et/ou aménagement intérieur**

| **REFERENTIEL D'ACTIVITES**<br>*décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés* | **REFERENTIEL DE COMPETENCES**<br>*identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités* | **REFERENTIEL D'EVALUATION**<br>*définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis* | |
|---|---|---|---|
| | | **MODALITÉS D'ÉVALUATION** | **CRITÈRES D'ÉVALUATION** |
| **Bloc de compétences 1 : Assurer la vente d'un projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur et l'animation commerciale** | | | |
| **1.1 Gestion de la relation client dans un contexte omnicanal** | C1.1 Accueillir le client dans un contexte omnicanal et dans le respect des consignes de l'entreprise, en veillant à se montrer disponible afin d'obtenir un rendez-vous différé ou immédiat | Mise en situation individuelle de découverte des besoins d'un client : sur la base d'un scénario remis au candidat, réalisation d'un croquis par le candidat et simulation d'entretien de découverte des besoins d'un client conduite par un évaluateur de l'organisme habilité.<br><br>*Durée de l'évaluation : 1 heure 30* | *Les formules de bienvenue sont appliquées*<br>*L'attitude et la posture sont conformes aux standards de l'enseigne (courtoisie, disponibilité, écoute, sourire, contact visuel le cas échéant, emploi d'un langage professionnel…)*<br>*Les procédures d'accueil (physique ou à distance) de l'entreprise sont respectées*<br>*L'accueil du client est personnalisé et tient compte de son parcours préalable, notamment de son parcours en ligne*<br>*Le handicap du client est pris en compte : priorisation éventuelle de la prise en charge ; mise en place de méthodes adaptées pour comprendre ou se faire comprendre d'un client présentant un handicap auditif ou d'élocution…*<br>*Les appels entrants ou sortants sont pris en charge en respectant le process interne (rappel des clients ayant pris contact via le site internet par exemple). Ils sont redirigés le cas échéant vers le service approprié*<br>*La gestion de l'affluence en magasin est maîtrisée*<br>*Le client est pris en charge immédiatement ou un rendez-vous ultérieur est fixé selon les situations* |
| | C1.2 Conduire une démarche de découverte des besoins du client afin de lui délivrer un conseil personnalisé, en tenant compte de son parcours en ligne le cas échéant | Mise en situation de négociation / vente : sur la base d'un scénario remis au candidat, simulation d'entretien de négociation et de vente avec un client conduite par un évaluateur de l'organisme habilité<br><br>*Durée de l'évaluation : 1 heure* | *Les informations clés permettant de repérer les besoins du client, ses attentes et son budget sont recherchées*<br>*Le questionnement conduit permet d'identifier les besoins spécifiques du client ou des futurs utilisateurs de la cuisine ou de l'espace à aménager*<br>*Une attention particulière est portée aux besoins spécifiques des utilisateurs (situation de handicap, pathologie évolutive, perte d'autonomie chez les seniors, …)*<br>*Le candidat utilise les différents types de questionnements (questions ouvertes, fermées, alternatives…)*<br>*Le candidat reformule les éléments de réponse du client pour s'assurer de sa bonne compréhension et identifier la motivation principale d'achat*<br>*Les besoins du client sont précisés, ses attentes sont exprimées et décelées, ses motivations sont identifiées*<br>*Les recherches et/ou démarches réalisées par le client préalablement à sa visite (consultation du site internet de l'enseigne, réalisation de simulations en ligne…) sont questionnées et prises en compte*<br>*Le client est orienté vers l'interlocuteur compétent en cas de demandes spécifiques, notamment si la situation de handicap du client exige une expertise* |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **1.2 Négociation et vente d'un projet d'aménagement de cuisine et/ou d'aménagement intérieur** | C1.3 Mettre en valeur le projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur en s'appuyant sur les produits répondant aux besoins du client et sur les outils d'aide à la vente à disposition afin d'activer des leviers de négociation | Mise en situation individuelle de découverte des besoins d'un client et de négociation / vente conduite par le jury d'évaluation puis entretien d'évaluation individuel avec le jury d'évaluation sur l'organisation de l'activité du candidat, le suivi et la relance des devis et le contrôle du bon état marchand de l'espace de vente.<br><br>*Durée de l'évaluation : 40 minutes* | *Les caractéristiques techniques des meubles, matériaux (tenue, entretien, …) et équipements, leur impact environnemental et l'étendue de la gamme de services sont mises en valeur auprès du client.*<br>*L'impact environnemental des mobiliers, appareils électroménagers et solutions d'aménagement est expliqué*<br>*Les nouveautés et nouvelles collections sont mises en valeur en prenant appui sur la connaissance de l'évolution des tendances de couleur et de forme*<br>*Une première esquisse du projet est réalisée pour faciliter la projection du client (zoning, schémas, dessins, …)*<br>*Les variantes techniques proposées sont explicitées en mettant en avant leurs avantages pour le client en termes d'utilisation*<br>*Les différentes catégories d'appareils électroménagers sont présentées au client en mettant en valeur leurs avantages et usages*<br>*Les outils d'aide à la vente à disposition au sein de l'enseigne (nuanciers, échantillons, utilisation de la salle d'exposition, plans, animations 3D, …) sont exploités de manière adaptée*<br>*La présentation de la solution proposée au client prend appui sur les éléments recueillis lors de la phase de découverte des besoins*<br>*L'ensemble des composantes de l'offre (plan d'aménagement, mobiliers, matériaux, équipements, services, …) sont présentés au client* |
| | C1.4 Négocier le projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur avec le client en s'appuyant sur l'offre technique et le chiffrage proposés afin d'obtenir l'adhésion du client | | *Les coûts relatifs aux différentes prestations contenues dans l'offre sont explicités (meubles, appareils électroménagers, accessoires et aménagement intérieurs, prestations associées, garanties, …)*<br>*Les éventuelles plus-values sont explicitées*<br>*La qualité des produits est mise en avant*<br>*L'offre de services (garantie, financement, livraison, pose…) est présentée et valorisée*<br>*Des solutions sont recherchées face aux objections du client*<br>*La négociation commerciale porte sur différents éléments : produits, services, prix, conditions de règlement, financements, délais de livraisons ou installation, …*<br>*La politique commerciale de l'entreprise sont respectées dans la négociation* |
| | C1.5 Conclure la vente en confortant le client dans son choix et en présentant les modalités de règlement afin de renforcer la qualité de l'expérience client | | *L'entretien de vente est conclu de manière adaptée et positive pour le client et pour l'enseigne*<br>*La décision prise par le client est valorisée*<br>*Les modalités de règlement et les différentes échéances (versement des acomptes, règlement du solde, …) sont présentées au client de manière claire*<br>*Les suites de l'achat sont détaillées étape par étape au client le cas échéant (délais de livraison, modalités de paiement de fin de solde, loi AGEC…)*<br>*La prise de congé du client est personnalisée*<br>*Des réponses précises sont apportées aux questions du client le cas échéant* |
| **1.3 Animation commerciale** | C1.6 Contrôler le bon état marchand de l'espace de vente afin de mettre en œuvre des actions correctives | | *Le bon état marchand de l'espace de vente est systématiquement contrôlé*<br>*L'espace de vente est propre*<br>*L'étiquetage des produits est conforme à la règlementation*<br>*Les échantillonnages sont remplacés lorsque nécessaire*<br>*Des actions correctives sont apportées en cas de besoin* |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | C1.7 Organiser son activité en fonction de ses performances commerciales, des projets à réaliser et des devis à relancer en vue de répondre à ses objectifs commerciaux | | *Les principaux indicateurs commerciaux (chiffre d'affaires, taux de marge, taux de transformation, …) sont consultés*<br>*Les activités à réaliser (prise de rendez-vous, rencontre avec des clients ou des prospects, conception de projets, suivi des projets, suivi des clients, gestion administrative des dossiers des clients, coordination avec les collègues, relance des devis, veille concurrentielle …) sont organisées dans le respect des consignes de l'entreprise et des échéances convenues avec le client*<br>*Les actions planifiées sont cohérentes avec les objectifs fixés et l'examen des performances commerciales* |
| | C1.8 Réaliser la relance des devis en tenant compte du profil du client et des consignes en vigueur au sein de l'enseigne en vue de déclencher un acte d'achat | | *Les raisons de la décision du client de ne pas donner suite au devis ou de temporiser son acte d'achat sont recherchées*<br>*L'offre et/ou le devis sont modifiés ou adaptés conformément aux remarques du client*<br>*Les devis sont relancés aux échéances prévues dans la politique commerciale de l'enseigne*<br>*Le mode et le discours de relance (téléphone ou mail) est adapté au profil du client*<br>*La prise de contact avec le client est soignée*<br>*Un rendez-vous est proposé au client afin de poursuivre la relation commerciale, le cas échéant* |
| **Bloc de compétences 2 : Concevoir un projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur** | | | |
| **2.1 Recueil des données techniques indispensables à la conception du projet** | C2.1 Identifier les points clés à vérifier sur un métré ou un plan technique afin de concevoir un plan de cuisine et/ou d'aménagement d'intérieur adapté aux dimensions de la pièce et respectant les normes en vigueur | Epreuve écrite individuelle d'implantation et chiffrage d'un projet de cuisine complet au sein de l'organisme habilité<br><br>*Durée de l'évaluation : 4 heures* | *Les points clés à vérifier sont cités sans erreur ni omission*<br>*Les raisons de leur importance sont expliquées* |
| | C2.2 Analyser l'ensemble des informations ayant un impact sur le projet en s'appuyant sur les éléments fournis par le client et ceux recueillis lors de l'analyse des contraintes techniques, afin d'identifier les différentes solutions techniques pouvant être proposées | Evaluation écrite individuelle en organisme habilité visée par le jury d'évaluation portant sur le droit commercial, les normes, les règlementations techniques, les règles de l'art, les matériels et matériaux<br><br>*Durée de l'évaluation : 30 minutes* | *Les normes en vigueur (concernant l'électricité, le gaz, la ventilation, la plomberie…) sont prises en compte*<br>*Les principales caractéristiques et contraintes techniques du projet sont identifiées*<br>*Les différentes réponses possibles sont identifiées et exprimées* |
| **2.2 Conception d'un projet cuisine et/ou d'aménagement intérieur** | C2.3 Sélectionner les matériaux, équipements et produits à inclure dans le projet en veillant à tenir compte des goûts et du budget du client | | *Les matériaux, équipements et produits sélectionnés tiennent compte des goûts, des besoins et du budget du client*<br>*Les caractéristiques techniques des matériaux, équipements et produits sélectionnés sont présentés et expliqués sans erreur afin d'argumenter le choix opéré* |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | C2.4 Concevoir un projet d'aménagement et d'implantation des équipements et mobiliers à l'aide des outils et logiciels appropriés en veillant à préserver une cohérence et une harmonie avec les pièces adjacentes à la pièce à aménager afin de répondre aux besoins du client | Entretien individuel avec le jury d'évaluation portant sur l'implantation et le chiffrage d'un projet de cuisine : examen de la documentation technique, conception des schémas et des plans, prise en compte des habitudes de vie et des situations de handicap, chiffrage d'une offre<br><br>*Durée de l'évaluation : 1 heure* | *Les schémas et plans techniques répondent aux 5 fonctions demandées : froid / cuisson / lavage / rangement / préparation*<br>*Les choix proposés sont cohérents avec la configuration des lieux (arrivée d'électricité, plomberie …), le plan technique et la règlementation (ventilation, …)*<br>*Les attentes et besoins du client (contraintes techniques, goûts, fonctionnalité des appareils électroménagers, …) sont prises compte*<br>*L'espace à aménager est optimisé en fonction des déplacements et usages à prendre en compte*<br>*L'esthétique (couleurs, matériaux formes, lumières, électroménager) du projet présenté est personnalisée et adaptée aux attentes du client et à l'évolution des tendances en matière de décoration*<br>*Le schéma des plans techniques est réalisé à l'échelle, sans erreur ni omission, à la main ou à l'aide d'un logiciel de conception (CAO)*<br>*Les réglementations en vigueur (électricité, gaz, ventilation, …) sont respectées ainsi que les prescriptions et préconisations des fabricants de meubles et d'appareils électroménagers*<br>*Le projet permet les interventions sur les appareils électroménagers (accessibilité des arrivées d'eau et de gaz et des prises électriques et désinstallation possible des appareils électroménagers)*<br>*Le projet proposé est en harmonie avec les pièces adjacentes* |
| | C2.5 Adapter son projet au profil du client en tenant compte de son âge, de ses habitudes de vie et de sa situation de handicap le cas échéant afin de répondre aux besoins identifiés | | *La situation de handicap, les habitudes de vie et les situations spécifiques exprimées par le client sont prises en compte dans le choix des meubles et équipements (four avec une porte escamotable, plaque de cuisson à induction ou de type vitrocéramique, évier peu profond, hotte avec télécommande…)* |
| | C2.6 Mettre en valeur le projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur en soignant la mise en scène grâce à ses connaissances en matière de décoration afin de permettre au client de se projeter | | *La mise en scène est personnalisée (lumières, couleurs, plantes, animaux, …)*<br>*Elle tient compte des goûts et des habitudes de vie du client* |
| **2.3 Chiffrage et ajustement du projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur en fonction du budget du client** | C2.7 Réaliser le chiffrage de l'offre de fournitures et de services dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise afin de disposer d'un devis exhaustif | | *Le chiffrage de l'offre tient compte des produits commandés, des services souhaités (pose, travaux annexes), des contraintes techniques identifiées, des conditions négociées avec le client (délais de réalisation, proposition de financement…)*<br>*Le chiffrage de l'offre est exhaustif et ne comporte pas d'erreur*<br>*Le chiffrage de l'offre est réalisé en adéquation avec les consignes et la politique commerciale de l'entreprise*<br>*Le chiffrage respecte la fourchette définie avec le client*<br>*Le devis est clair et lisible pour le client*<br>*Le devis respecte la réglementation en vigueur (mentions obligatoires, …)* |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | C2.8 Formaliser une offre technique et commerciale adaptée aux attentes et aux contraintes du client afin de satisfaire ses besoins en veillant au respect des recommandations et normes professionnelles | | *L'offre technique (plan technique/plan de masse/plan commercial vue 3D/ devis) et commerciale est réalisée selon un format approprié*<br>*L'offre est complète, pertinente et conforme aux règles en vigueur dans l'entreprise ainsi qu'aux recommandations et aux normes professionnelles*<br>*Les risques d'anomalies sont identifiés et signalés aux personnes compétentes*<br>*Les délais de réalisation de l'offre sont respectés*<br>*Un soin particulier est apporté à la forme et à la lisibilité de l'offre*<br>*L'application d'une TVA conforme est vérifiée.* |
| **Bloc de compétences 3 : Assurer le suivi et la coordination de la mise en œuvre d'un projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur** | | | |
| **3.1 Coordination technique du projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur** | C3.1 Identifier les prestations à réaliser et les fournisseurs à contacter afin de les informer du projet et de son délai d'exécution dans le respect des procédures en vigueur au sein de l'entreprise | Etude de cas écrite individuelle portant sur le suivi et la coordination de la mise en œuvre d'un projet de cuisine au sein d'un organisme habilité<br><br>*Durée de l'évaluation : 2 heures*<br><br>Entretien individuel avec le jury d'évaluation portant la coordination technique d'un projet, les commandes de mobilier, le suivi de la mise en œuvre du projet, la clôture du dossier et le traitement des insatisfactions clients<br><br>*Durée de l'évaluation : 20 minutes* | *L'ensemble des prestations à effectuer est listé et la chronologie de ces prestations est identifiée*<br>*Les intervenants (installateur, fournisseurs, prestataires …) pour ce projet sont identifiés et informés du projet et de son délai d'exécution* |
| | C3.2 Réaliser les commandes de mobilier, solutions d'aménagement et appareils électroménagers auprès des fournisseurs dans le respect des procédures en vigueur dans l'entreprise en vue d'assurer le respect des délais annoncés au client | | *Les commandes sont anticipées et passées au moment adapté*<br>*Les commandes sont passées sans erreur ni omission* |
| | C3.3 Contrôler l'accusé de réception des commandes dans le respect des process en vigueur dans l'entreprise afin de signaler toute anomalie | | *Le process de commande ou d'approvisionnement interne est maîtrisé*<br>*L'ensemble des informations clés sont vérifiées : nature et quantité des produits, délai et adresse de livraison, … et si besoin rectifiées* |
| **3.2 Suivi de la mise en œuvre du projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur en lien avec les différents interlocuteurs** | C3.4 Coordonner la mise en œuvre du projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur selon les procédures en vigueur au sein de l'entreprise afin de garantir une réalisation du chantier conformément au calendrier prévu | | *La date de démarrage du projet est confirmée au client conformément aux procédures en vigueur au sein de l'entreprise*<br>*L'achèvement des travaux de préparation de l'espace destiné à recevoir la cuisine ou l'aménagement intérieur est vérifié suivant les procédures en vigueur au sein de l'entreprise*<br>*Le client et les professionnels sont informés sans délai des événements ayant un impact sur la date de démarrage du projet (retard livraison…)* |
| | C3.5 Identifier les anomalies lors de l'exécution du projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur en lien avec les différents intervenants sur le chantier afin d'assurer le bon déroulement de la prestation due au client dans le respect des procédures en vigueur au sein de l'entreprise | | *Des mesures correctives adaptées sont proposées, mises en œuvre et suivies dans le cas où des anomalies seraient identifiées lors de la réception des produits, lors de l'exécution et de la réception des travaux, lors de l'installation des mobiliers, équipements de cuisine et électroménager …* |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | C3.6 Réaliser la clôture du dossier en veillant à collecter l'ensemble des pièces nécessaires en vue de respecter les procédures en vigueur dans l'entreprise | | *Le process de finalisation de chantier est connu et maîtrisé : réception de l'attestation de fin de chantier, gestion des anomalies et déclenchement de la procédure d'après-vente si nécessaire* |
| **3.3 Recueil et transmission des insatisfactions et réclamations clients dans un contexte omnicanal** | C3.7 Adopter une posture facilitante lors du recueil des retours et mécontentements client afin de favoriser un climat propice aux échanges | | *Le candidat adopte une posture calme et visant l'apaisement (tonalité, gestuelle, distance de l'interlocuteur…)*<br>*Le candidat pratique une écoute active et reformule les éléments de réponse du client pour s'assurer de bien comprendre son problème*<br>*Le questionnement mené par le candidat est adapté à la situation et permet d'identifier la source du mécontentement* |
| | C3.8 Recueillir une réclamation client dans le respect des règles en vigueur dans l'entreprise afin de permettre son traitement dans les délais requis | | *La procédure et les délais de traitement de sa demande sont expliqués au client*<br>*Les réclamations recueillies oralement sont consignées par mail afin d'en accuser réception*<br>*Les réclamations pouvant être traitées le sont dans le respect des consignes en vigueur au sein de l'entreprise, notamment en termes de délais*<br>*Les cas nécessitant le recours à un manager sont identifiés*<br>*Le manager et les services compétents pour traiter la réclamation ou le litige sont informés au moyen de l'ensemble des éléments recueillis auprès du client* |