Intitulé : CQP Poseur de cuisines et/ou aménagement intérieur (F/H)

REFERENTIEL D'ACTIVITES *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**REFERENTIEL DE COMPETENCES** *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**REFERENTIEL D'EVALUATION** *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	**CRITÈRES D'ÉVALUATION**
Bloc de compétences 1 : Installer des meubles de cuisine ou d'aménagement intérieur			
1.1 Préparation du chantier d'installation de meubles de cuisine ou d'aménagements intérieurs	C1.1 Analyser un dossier de pose en s'appuyant sur les documents et outils digitaux à disposition afin de préparer le chantier d'installation d'une cuisine ou d'aménagements intérieurs ou l'intervention dans le cadre d'un service après-vente[1] (SAV)	Étude de cas individuelle sur la préparation d'un chantier d'installation de meubles de cuisines ou d'aménagements intérieurs à partir d'un dossier de pose et d'instructions du concepteur-vendeur sur l'intervention à réaliser, puis entretien avec un évaluateur de l'organisme habilité afin d'expliciter les modalités de préparation du chantier et les difficultés ou incohérences repérées *Durée de l'évaluation : 1 heure*	*L'ensemble des informations et des documents nécessaires pour la réalisation de la pose sont identifiés : plans de conception, plans techniques, fiche d'intervention, bon de commande et de livraison, instructions du concepteur-vendeur, coordonnées du concepteur-vendeur ou du chef de chantier …* *Les supports et documents dématérialisés sont pris en compte* *Les incohérences ou difficultés techniques sont identifiées sur les plans de conception et les plans techniques*
	C1.2 Vérifier l'état et le bon fonctionnement du matériel et de l'outillage nécessaires au chantier afin de disposer de tous les outils nécessaires à la réalisation d'une installation		*L'état de fonctionnement et de sécurité du matériel et de l'outillage est contrôlé* *La présence dans le véhicule des outils, matériels électroportatifs, documents et accessoires nécessaires à l'intervention est systématiquement contrôlée* *Des accessoires et consommables sont prévus en nombre suffisant (lames, …)*
	C1.3 Organiser son intervention en tenant compte de son environnement de travail afin de respecter les délais d'intervention fixés		*La chronologie de l'intervention est établie en tenant compte des contraintes spécifiques au chantier et des différentes tâches à hiérarchiser* *Les espaces de stockage des meubles, équipements et de l'outillage sont définis en fonction de la configuration de la pièce* *Les espaces de travail (découpe, assemblage, …) sont définis en fonction de la configuration de la pièce* *Les abords des espaces de travail sont protégés (protection des meubles, des sols, …)*
	C1.4 Repérer les spécificités du chantier en étudiant les lieux prévus pour l'installation afin de mettre en œuvre les solutions techniques adaptées		*Les caractéristiques des supports muraux de la pièce cuisine sont identifiées (matériaux, présence de murs bombés, …)* *Un état des lieux est effectué avant l'intervention pour repérer les défauts de la pièce (carrelage cassé, mur endommagé, griffe sur le parquet, …)* *Le choix des éléments de fixation est adapté au type de mur* *Les caractéristiques du mobilier, des accessoires et des appareils à installer ou à intégrer sont repérées* *La cohérence entre l'emplacement des prises, des arrivées et évacuations d'eau, des arrivées de gaz et le plan technique est vérifiée* *Les risques de retard ou de non-respect des délais sont identifiés*

[1] Dans le présent référentiel, le terme « service après-vente » désigne un remplacement à neuf ou un échange de produit

<u>Intitulé</u> : CQP Poseur de cuisines et/ou aménagement intérieur (F/H)

1.2 Installation du mobilier de cuisine, des aménagements intérieurs et de leurs accessoires	C1.5 Réaliser l'implantation des meubles et des panneaux, leur montage et leur assemblage en respectant le plan de conception afin d'assurer la conformité de l'installation	Entretien oral individuel avec le jury d'évaluation, à l'aide d'un support vidéo ou d'un reportage photos (réalisé sur la base d'une trame mise à disposition par la CPNEFP) sur les différentes étapes d'une installation de meubles de cuisines ou d'aménagements intérieurs jusqu'aux démarches de fin de chantier. *Durée de l'évaluation : 30 minutes*	*L'emplacement de chaque élément est tracé en conformité avec le cahier des charges réalisé par le concepteur-vendeur* *Les éléments sont montés à blanc (sans assemblage) conformément aux recommandations du fabricant* *Les meubles bas sont alignés selon le plan, en repérant le point de départ d'installation* *Un préréglage est réalisé afin de positionner les découpes* *L'assemblage entre plans de travail est conforme aux consignes du fabricant (pose des lamelles d'assemblage, positionnement, serrage et accessibilité des clefs d'assemblage, choix de la colle hydrofuge, joint d'étanchéité invisible)* *La lecture des notices de montage et le repérage par numéro des pièces permet de faciliter le montage des aménagements intérieurs* *Le choix des quincailleries pour l'assemblage des aménagements intérieurs est conforme aux préconisations du fabricant*
	C1.6 Réaliser les découpes des plans de travail et des panneaux en utilisant le matériel électroportatif adapté aux caractéristiques des matériaux et en respectant les règles de sécurité afin d'assurer une finition répondant aux résultats attendus par le client[2]		*Les découpes sont tracées conformément au plan de conception réalisé par le concepteur-vendeur et systématiquement vérifiées* *La méthode utilisée pour les découpes permet d'éviter les erreurs (prise de côtes, traçage, report de côtes, …)* *L'outillage et les accessoires utilisés pour les découpes (lames, forets, …) sont adaptés au matériau* *Les techniques de découpe mises en œuvre sont adaptées aux matériaux et aux types de découpe (vitesse, réalisation des perçages, …)*
	C1.7 Réaliser la fixation, le réglage et l'ajustage des meubles bas, des panneaux et des aménagements intérieurs en respectant les prescriptions du fabricant, les règles de sécurité et les normes d'accessibilité afin de garantir la conformité et la solidité de l'installation		*Les meubles bas, le plan de travail et / ou les panneaux sont assemblés conformément au plan de conception et aux recommandations du fabricant* *La fixation des caissons, du plan de travail et / ou des panneaux est réalisée en tenant compte du support et des contraintes techniques liées au chantier* *La liaison entre les meubles bas et / ou les panneaux est réalisée conformément aux recommandations du fabricant (respect du nombre de vis de liaison, réalisation d'un pré perçage lorsque nécessaire, …)* *Les fileurs de caissons et de façades sont installés en tenant compte de la configuration de la pièce* *Les risques liés aux opérations de fixation des meubles bas sont identifiés et pris en compte* *Différentes techniques d'ajustage sont mises en œuvre (affleurage, équerrage, faux aplomb, niveaux)* *Les techniques d'ajustage utilisées sont adaptées à la situation*
	C1.8 Réaliser la fixation, le réglage et l'ajustage des meubles hauts, des panneaux et des aménagements intérieurs en respectant les prescriptions du fabricant, les règles de sécurité et les normes d'accessibilité afin de garantir la conformité et la solidité de l'installation		*Les meubles hauts et / ou les panneaux sont assemblés conformément au plan de conception et aux recommandations du fabricant* *Le positionnement des platines est réalisé en adéquation avec le meuble à fixer et dans le respect des recommandations du fabricant* *Les meubles hauts et / ou les panneaux sont fixés de niveau et d'aplomb* *La fixation des meubles hauts et / ou les panneaux tient compte des caractéristiques du support (mode et accessoires de fixation adaptés)* *Les risques liés aux opérations de fixation des meubles hauts et / ou les panneaux sont identifiés et pris en compte* *La liaison entre les meubles hauts et / ou les panneaux est réalisée conformément aux recommandations du fabricant (respect du nombre de vis de liaison, …)*

[2] Dans le présent référentiel, le terme « client » désigne les clients finaux d'un magasin ou d'une surface de vente de cuisines et aménagements intérieurs et non le client d'une entreprise de pose

Intitulé : CQP Poseur de cuisines et/ou aménagement intérieur (F/H)

			Les fileurs de caissons et de façades sont installés en tenant compte de la configuration de la pièce *Différentes techniques d'ajustage sont mises en œuvre (affleurage, équerrage, faux aplomb, niveaux)* *Les techniques d'ajustage utilisées sont adaptées à la situation*
	C1.9 Réaliser les finitions ainsi que l'installation des accessoires en respectant les prescriptions du fabricant et les règles de sécurité afin de garantir la conformité de l'installation et la satisfaction du client		*Les joints sont réalisés en tenant compte des supports* *Les joints sont homogènes, propres et discrets* *Les accessoires et aménagements intérieurs sont installés conformément au plan de conception réalisé par le concepteur-vendeur* *Toutes les opérations de finition sont réalisées avec soin et dans le respect des recommandations du fabricant (installation des cache-vis et des accessoires de finition, …)* *Le réglage des meubles, des façades coulissantes, des tringles basculantes (aménagements intérieurs) et des accessoires est réalisé* *Le bon fonctionnement des éclairages et des détecteurs de mouvements est contrôlé lorsque nécessaire*
	C1.10 Réaliser le démontage et la dépose d'un élément ciblé (meuble, panneau, accessoire, …) en veillant à maintenir le bon état des meubles restants en vue de mettre en œuvre une prestation de service après-vente		*L'élément à changer est identifié à partir des consignes de la fiche SAV* *Le mode d'assemblage et de fixation initial est repéré* *Les meubles, équipements ou accessoires à déposer pour accéder à l'élément ciblé sont repérés* *Ils sont déposés dans un ordre logique* *Le choix des outils de démontage est adapté aux éléments de fixation* *Les opérations nécessitant la dépose d'un évier sont réalisées en veillant à préserver l'évier et le plan de travail*
	C1.11 Réaliser les interventions d'installation ou de SAV en respectant les délais et les consignes de sécurité afin d'assurer la satisfaction du client		*Le poste de travail est balisé et sécurisé (accès restreint)* *La coupure des alimentations (électricité, eau, gaz) est vérifiée avant l'installation ou l'intervention de SAV* *Les équipements de protection individuelle sont identifiés et utilisés* *Les risques liés aux différentes opérations (découpe, …) sont identifiés et pris en compte* *Les règles d'ergonomie (port de charges, posture au travail, …) sont respectées* *Les risques liés à l'utilisation des matériels électroportatifs sont explicités* *Le matériel électroportatif est utilisé dans le respect des consignes de sécurité* *Les changements d'accessoires sur le matériel électroportatif sont effectués sur du matériel débranché* *Les consignes et la réglementation spécifiques au travail en hauteur sont respectées* *La réglementation relative à l'intervention sur les équipements électriques ainsi que les limites de l'intervention de l'installateur sont connues et respectées (Habilitation électrique)* *Les risques de chute d'un élément (meuble haut, façade, hotte, …) sont identifiés dans le cadre d'une opération de dépose*
1.3 Réalisation des démarches de fin de chantier	C1.12 Réaliser le nettoyage du chantier tout au long de l'intervention et à la fin de celle-ci afin de garantir la satisfaction du client et de maintenir de bonnes conditions d'intervention		*Le chantier est nettoyé avec le matériel approprié tout au long de l'intervention* *Les accessoires permettant de limiter les nuisances liées à l'installation sont utilisés (protection des sols,, …)*
	C1.13 Procéder à l'évacuation et au tri des déchets en respectant la réglementation environnementale en vigueur et les consignes de l'entreprise afin d'assurer la satisfaction du client		*Les déchets nécessitant un traitement spécifique sont triés et stockés en vue d'un recyclage* *Les déchets sont préparés pour leur transport selon leurs caractéristiques (fragilité, taille, poids, recyclage, …)* *L'enlèvement des déchets est réalisée conformément aux dispositions prévues dans le bon de commande*

Intitulé : CQP Poseur de cuisines et/ou aménagement intérieur (F/H)

	C1.14 Réaliser l'entretien et le nettoyage du matériel en respectant les consignes en vigueur dans l'entreprise en vue d'assurer un bon fonctionnement du matériel		*Les outils et matériels sont entretenus selon les consignes en vigueur dans l'entreprise* *Les outils présentant une défaillance ou un dysfonctionnement sont identifiés et signalés*
	C1.15 Réaliser à l'issue de l'intervention un inventaire des matériels et consommables disponibles afin d'organiser le réassort en prévision de la prochaine intervention		*Les matériels ou consommables manquants ou à réapprovisionner sont identifiés* *Un réassort est organisé dans le respect des consignes en vigueur dans l'entreprise*
Bloc de compétences 2 : Installer des appareils électroménagers et des équipements sanitaires dans le cadre de la pose d'une cuisine			
2.1 Préparation de l'installation des appareils électroménagers, équipements sanitaires et équipements domotiques et des branchements aux réseaux	C2.1 Analyser le dossier de pose ou de SAV en s'appuyant sur les documents et outils digitaux à disposition afin de réaliser une installation des appareils électroménagers et équipements domotiques conforme aux attentes du client	Étude de cas individuelle sur la préparation d'un chantier d'installation d'appareils électroménagers et d'équipements sanitaires à partir d'un dossier de pose ou de Service Après-Vente et d'informations du concepteur-vendeur sur l'intervention à réaliser, puis entretien avec un évaluateur de l'organisme habilité afin d'expliciter les modalités de préparation de l'installation et les difficultés techniques ou incohérences repérées *Durée de l'évaluation : 1 heure*	*L'ensemble des informations et des documents nécessaires pour la réalisation de l'installation des appareils électroménagers et des équipements sanitaires sont identifiés : plans de conception, plans techniques, fiche d'intervention, bon de commande et de livraison, instructions du concepteur-vendeur, coordonnées du concepteur-vendeur ou du chef de chantier, …* *Les supports et documents dématérialisés sont pris en compte* *Les incohérences, erreurs de conception ou difficultés techniques sont identifiées sur les plans de conception et les plans techniques* *Les documents permettant de s'assurer que les travaux sous la responsabilité du client ont bien été réalisés sont vérifiés et enregistrés dans le dossier client (présence d'un document attestant la conformité de l'installation et délivré par un professionnel agréé en cas de raccordement au gaz)*
	C2.2 Repérer les situations dans lesquelles il n'est pas possible de respecter les règlementations en vigueur ou les préconisations du fabricant en vue d'alerter les interlocuteurs compétents lorsque nécessaire		*Des contrôles sont effectués avant toute installation (présence d'une ventilation adaptée avec entrée basse et sortie haute lors de l'installation d'un four, d'un réfrigérateur ou d'une hotte aspirante, validité du tuyau de gaz, présence d'une prise de terre, respect du diamètre du tuyau d'évacuation pour les hottes aspirantes, cohérence entre la section de câble et la protection sur le tableau électrique, …)* *Les situations nécessitant une alerte sont identifiées (absence ou insuffisance de ventilation, absence de prise de terre, installation ou tuyau de gaz non conforme, …)* *Les cas dans lesquels les raccordements ne sont pas effectués sont signalés et argumentés dans le certificat de fin de travaux* *Le client et l'interlocuteur compétent dans l'entreprise sont alertés*
	C2.3 Vérifier l'état et le bon fonctionnement du matériel et de l'outillage nécessaires au chantier afin de disposer de tous les outils nécessaires à la réalisation de l'installation ou de l'intervention dans le cadre d'un SAV		*L'état de fonctionnement et de sécurité du matériel et de l'outillage est contrôlé* *La présence dans le véhicule des outils, matériels électroportatifs, documents et accessoires nécessaires à l'intervention est systématiquement contrôlée*

Intitulé : CQP Poseur de cuisines et/ou aménagement intérieur (F/H)

	C2.4 Préparer l'installation et le branchement des appareils électroménagers, équipements sanitaires et équipements domotiques en s'appuyant sur la notice du fabricant et en mobilisant le matériel et l'outillage adéquat afin d'assurer un branchement respectueux des règles de sécurité et des normes en vigueur		*Les informations clés relatives à l'installation et au branchement des différents appareils électroménagers sont identifiées dans les notices des fabricants (positionnement de la hotte, modes de fixation, points d'accroche et réglage du niveau, types de raccordements, …)* *Le matériel et l'outillage sélectionnés pour l'installation sont adaptés aux opérations à réaliser*
2.2 Réalisation des branchements aux réseaux et vérification de la conformité de ces branchements aux normes en vigueur	C2.5 Réaliser l'intégration des différents appareils électro-ménagers (hotte, réfrigérateur, four, lave-vaisselle…), des équipements sanitaires et équipements domotiques au mobilier de cuisine en respectant le plan de conception, les normes et les réglementations en vigueur afin d'assurer le bon fonctionnement des installations	Evaluation écrite individuelle en organisme habilité sur les différentes réglementations relatives aux raccordements (électricité, gaz, eau) et à la ventilation *Durée de l'évaluation : 30 minutes* Entretien oral individuel avec le jury d'évaluation, à l'aide d'un support vidéo ou d'un reportage photos (réalisé sur la base d'une trame mise à disposition par la CPNEFP) sur les différentes étapes d'une installation d'appareils électroménagers et d'équipements sanitaires jusqu'aux démarches de fin de chantier. *Durée de l'évaluation : 30 minutes*	*Les appareils électroménagers, des équipements sanitaires et domotiques sont implantés conformément au plan de conception réalisé par le concepteur-vendeur* *Les appareils électroménagers sont installés et fixés conformément aux exigences du fabricant et aux normes en vigueur (notamment les règles de ventilation ou de positionnement des hottes aspirantes ou la pose de pare-vapeur pour les lave-vaisselle et lave-linge)* *Les accessoires indispensables au bon fonctionnement des équipements sont installés dans le respect des prescriptions du fabricant et du mode d'utilisation choisi par le client (gaine et filtre de hotte, clapet anti-retour, …)* *Les découpes du plan de travail pour encastrer l'évier et la plaque de cuisson sont adaptées à la dimension des équipements à intégrer* *La fixation de l'évier et des mitigeurs est conforme aux préconisations du fabricant (utilisation des pattes de fixation pour l'évier, …)* *Les découpes du plan de travail réalisées en vue d'intégrer un accessoire (évier, plaque de cuisson, prise, …) sont étanchéifiées selon les préconisations du fabricant* *Les joints entre l'équipement encastré et le plan de travail sont homogènes, propres et discrets* *Les colonnes et étagères sont ajustées aux appareils électroménagers intégrés* *Le bandeau est mis à dimension* *L'habillage des façades est réalisé conformément aux recommandations du fabricant (utilisation des gabarits de perçage, adaptation de la pose au type de fixation, …)* *Les réglages des meubles (porte du lave-vaisselle notamment) sont réalisés conformément aux recommandations du fabricant*
	C2.6 Réaliser les branchements aux réseaux (électricité, gaz et eau) des appareils électroménagers et des équipements sanitaires en respectant les normes et réglementations en vigueur ainsi que les notices des appareils en vue d'assurer leur fonctionnement en toute sécurité		*Les branchements sont effectués conformément à la règlementation en vigueur et aux prescriptions du fabricant* *L'outillage utilisé est approprié et respecte les normes en vigueur* *La réglementation relative à l'intervention sur les équipements et branchement aux réseaux électrique, de gaz et d'eau ainsi que les limites de l'intervention de l'installateur sont connues et respectées (Habilitation électrique)*
	C2.7 Vérifier le fonctionnement des appareils électroménagers et des équipements sanitaires et domotiques en s'appuyant sur les notices techniques afin de vérifier le bon raccordement aux réseaux et de signaler les éventuels dysfonctionnements		*Le fonctionnement de tous les appareils électroménagers installés est vérifié* *La mise en eau des équipements sanitaires est réalisée* *L'étanchéité des raccordements à l'eau est vérifiée* *La mise à l'heure des appareils électroménagers est réalisée conformément aux notices techniques* *Les dysfonctionnements sont identifiés et qualifiés* *Les injecteurs installés sur la plaque de gaz sont adaptés au type de gaz* *La vis de ralenti est réglée*

<u>Intitulé</u> : CQP Poseur de cuisines et/ou aménagement intérieur (F/H)

	C2.8 Réaliser la dépose d'un équipement sanitaire ou électroménager en veillant à maintenir le bon état des meubles en vue de mettre en œuvre une prestation de service après-vente		*L'élément à changer est identifié à partir des consignes de la fiche SAV* *Le mode d'assemblage et de fixation initial est repéré* *Les meubles, équipements ou accessoires à déposer pour accéder à l'élément ciblé sont repérés* *Ils sont déposés dans un ordre logique* *Le choix des outils de démontage est adapté aux éléments de fixation* *La dépose d'un évier est réalisée en veillant à préserver le plan de travail*
	C2.9 Réaliser les interventions d'installation ou de SAV en respectant les délais et les consignes de sécurité afin d'assurer la satisfaction du client		*Le poste de travail est balisé et sécurisé (accès restreint)* *La coupure des alimentations (électricité, eau, gaz) est vérifiée avant l'installation ou l'intervention de SAV* *Les équipements de protection individuelle sont identifiés et utilisés* *Les risques liés aux différentes opérations (découpe, …) sont identifiés et pris en compte* *Les règles d'ergonomie (port de charges, posture au travail, …) sont respectées* *Les risques liés à l'utilisation des matériels électroportatifs sont explicités* *Le matériel électroportatif est utilisé dans le respect des consignes de sécurité* *Les changements d'accessoire sur le matériel électroportatif sont effectués sur du matériel débranché* *Les abords du poste de travail sont protégés* *Les consignes et la réglementation spécifiques au travail en hauteur sont respectées* *Les risques de chute d'un élément haut sont identifiés dans le cadre d'une opération de dépose*
2.3 Réalisation des démarches de fin de chantier	C2.10 Réaliser le nettoyage du chantier tout au long de l'intervention et à la fin de celle-ci afin de garantir la satisfaction du client et de maintenir de bonnes conditions d'intervention		*Le chantier est nettoyé avec le matériel approprié tout au long de l'intervention* *Les accessoires permettant de limiter les nuisances liées à l'installation sont utilisés (protection des sols, …)*
	C2.11 Procéder à l'évacuation et au tri des déchets en respectant la réglementation environnementale en vigueur et les consignes de l'entreprise afin d'assurer la satisfaction du client		*Les déchets nécessitant un traitement spécifique sont triés et stockés en vue d'un recyclage* *Les déchets sont préparés pour leur transport selon leurs caractéristiques (fragilité, taille, poids, recyclage, …)* *L'enlèvement des déchets est réalisée conformément aux dispositions prévues dans le bon de commande*
	C2.12 Réaliser l'entretien et le nettoyage du matériel en respectant les consignes en vigueur dans l'entreprise en vue d'assurer un bon fonctionnement du matériel		*Les outils et matériels sont entretenus selon les consignes en vigueur dans l'entreprise* *Les outils présentant une défaillance ou un dysfonctionnement sont identifiés et signalés*
	C2.13 Réaliser à l'issue de l'intervention un inventaire des matériels et consommables disponibles afin d'organiser le réassort en prévision de la prochaine intervention		*Les matériels ou consommables manquants ou à réapprovisionner sont identifiés* *Un réassort est organisé dans le respect des consignes en vigueur dans l'entreprise*
Bloc de compétences 3 : Communiquer avec le client et assurer la traçabilité de ses interventions dans le cadre d'une activité de pose de cuisines et d'aménagements intérieurs			

Intitulé : CQP Poseur de cuisines et/ou aménagement intérieur (F/H)

3.1 Relations et conseil aux particuliers, clients d'une surface de vente de cuisine et d'aménagements intérieurs	C3.1 Établir et maintenir des relations positives avec le client tout au long de l'intervention en s'appuyant sur les consignes en vigueur dans l'entreprise en vue d'assurer la satisfaction du client	Mise en situation professionnelle de relation client : sur la base d'un scénario tiré au sort, simulation d'entretien client conduite par le jury d'évaluation afin de présenter au client le contexte de l'intervention, les fonctionnalités et modalités d'entretien des éléments et/ou équipements installés, de répondre à ses questions, de faire face à des aléas ou réclamations et de réaliser les formalités de fin de chantier *Durée de l'évaluation : 45 minutes*	*Les consignes de l'entreprise en matière de relations clients sont mises en œuvre (prise de contact avec le client, discrétion, confidentialité, réception du solde en fin de chantier le cas échéant…)* *L'image de l'entreprise véhiculée auprès des clients est positive y compris en cas de difficulté (erreur de conception, retard de livraison, meubles endommagés pendant le transport, …)* *La présentation vestimentaire et la posture (distance professionnelle, respect des lieux d'intervention) sont adaptées aux consignes en vigueur dans l'entreprise* *Les observations, questions et contraintes spécifiques des clients sont prises en compte* *Les réponses à des demandes d'intervention supplémentaires de la part du client sont traitées dans le respect des consignes en vigueur au sein de l'entreprise* *Le professionnel prend systématiquement congé lorsqu'il quitte le chantier Le client est sensibilisé à l'enquête de satisfaction à venir* *Le travail d'installation réalisé est valorisé auprès du client*
	C3.2 Contacter le client en choisissant le mode de communication adapté afin de définir les modalités de son intervention et de s'assurer de la disponibilité du client		*Le client est systématiquement contacté avant l'intervention* *Les modalités d'intervention sont précisées avec le client (date, horaire, accès au logement, réalisation des travaux préalables à l'installation de la cuisine, date de signature du certificat de fin de travaux en présence du client … …)*
	C3.3 Communiquer avec le client sur le contexte et les limites de l'intervention (installation, intervention dans le cadre d'un SAV…) en respectant les consignes en vigueur dans l'entreprise afin de le tenir informé de la nature des travaux à réaliser		*La nature de l'intervention à réaliser est vérifiée avec le client* *Les réponses aux questions du client sur les travaux à réaliser ou en cours de réalisation sont claires et adaptées au niveau de connaissances du client* *Le champ d'intervention de l'installateur est explicité de façon précise et transparente*
	C3.4 Adapter sa communication et son organisation au profil du client et aux besoins des clients en situation de handicap afin d'assurer la satisfaction du client		*Les besoins spécifiques des clients sont pris en compte (explication, réassurance, organisation de l'intervention, …)* *Les clients inquiets ou insatisfaits sont informés des solutions qui pourront être apportées ultérieurement afin de garantir la qualité des produits et services de l'entreprise* *Les contraintes spécifiques des clients en situation de handicap sont prises en compte*
	C3.5 Traiter les situations relationnelles délicates avec le client en vue de maintenir des relations commerciales de qualité		*Le professionnel fait preuve de disponibilité et d'écoute en cas de réclamation ou d'insatisfaction client* *Les informations nécessaires au traitement de la réclamation sont recueillies* *Les situations de tension avec le client sont désamorcées par une écoute active* *Le client est informé sur la suite qui va être donnée à la situation* *Les engagements pris auprès des clients sont réalistes et n'impliquent pas les tiers*

<u>Intitulé</u> : CQP Poseur de cuisines et/ou aménagement intérieur (F/H)

	C3.6 Expliquer au client le fonctionnement, les fonctionnalités et les modalités d'entretien des meubles et équipements installés en s'appuyant sur les notices techniques afin de lui permettre d'utiliser correctement son installation		*Les conditions d'utilisation et d'entretien du mobilier et des appareils électroménagers sont expliquées avec clarté* *Les notices techniques et documents relatifs à l'utilisation et à l'entretien des meubles, des accessoires et des appareils électroménagers sont remis au client* *La satisfaction du client quant au réglage des meubles et à l'installation réalisée est vérifiée*
3.2 Communication avec les autres services de l'entreprise et traçabilité des interventions	C3.7 Sélectionner les informations à transmettre aux interlocuteurs concernés / donneurs d'ordre tout au long de l'intervention en vue d'assurer une continuité de service et d'améliorer l'expérience client		*Les difficultés identifiées (difficultés techniques, risques de non-respect des délais, refus de verser le solde de la prestation, …) ayant un impact sur le service au client sont communiquées de manière systématique* *Un interlocuteur est alerté en cas de d'impossibilité de respect des normes et réglementations en vigueur* *Les difficultés sont signalées à l'interlocuteur compétent* *Les informations communiquées aux concepteurs-vendeurs ou au chef de chantier durant l'intervention sont précises, nécessaires et suffisantes Une attention est apportée à la continuité de service et à l'amélioration de l'expérience client*
	C3.8 Sélectionner les modes de communication les plus adaptés aux besoins des membres de l'équipe en situation de handicap en vue de faciliter la transmission des informations		*Les difficultés de communication des membres de l'équipe en situation de handicap sont prises en compte au cours des échanges*
	C3.9 Informer le concepteur-vendeur ou le chef de chantier des insatisfactions ou réclamations client en respectant les procédures en vigueur dans l'entreprise afin de garantir la continuité du service au client		*Les insatisfactions ou réclamations clients sont systématiquement signalées à l'interlocuteur compétent* *Le signalement des réclamations ou insatisfactions clients respecte les procédures en vigueur dans l'entreprise*
	C3.10 Renseigner le certificat de fin de travaux et les documents de fin de chantier en utilisant les outils numériques à disposition afin d'assurer la traçabilité de ses interventions		*Tous les documents de fin de chantier sont renseignés sans erreur en utilisant les outils mis à disposition (support papier, tablette numérique, …)* *Des éléments probants sont adressés au concepteur-vendeur en cas de difficulté (écrit, photographie, utilisation des étiquettes de traçabilité ou des numéros de série, …)* *Le certificat de fin de travaux est signé par le client* *Les documents de fin de chantier sont transmis dans le respect de la procédure en vigueur et des délais*