

Convention Collective du Négoce de l'Ameublement

Avenant 1 du 19 octobre 2023 à l'Accord du 24 mai 2019

modifiant ses annexes CQP cuisines et/ou aménagement intérieur et abrogeant l'annexe certification décoration

PREAMBULE

Afin de mettre les dispositions conventionnelles en conformité avec les exigences issues de la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, et conformément au chapitre 1er de l'accord du 24.05.2019 relatif aux certificats de qualification et aux certifications professionnelles, des travaux de rénovation des 3 CQP « chef des ventes en magasin de cuisines et aménagement intérieur », « concepteur-vendeur de cuisines et aménagement intérieur » et « installateur de cuisines et aménagement intérieur », ont été menés par la CPNEFP avant la demande de renouvellement d'enregistrements au RNCP, afin d'offrir des certifications en phase avec l'évolution des besoins et l'exercice de terrain centrée sur la vente, s'illustrant au travers de référentiels et d'intitulés actualisés.

Ces 3 CQP sont dorénavant intitulés « Manager commercial cuisines et/ou aménagement intérieur (H/F) » ; « Concepteur-vendeur de cuisines et/ou aménagement intérieur (H/F) » et « Poseur de cuisines et/ou d'aménagement intérieur (H/F) ».

Ainsi la branche, suite aux travaux menés par la CPNEFP, modifie par le présent avenant, les annexes I, II et III de l'accord du 24 mai 2019 et abroge l'annexe IV relative à la certification « décoration de cuisines et agencement intérieur » non renouvelée, comme suit :

Article 1 – Modification de l'annexe I de l'accord du 24 mai 2019

L'annexe I de l'Accord du 24 mai 2019 est remplacée par l'annexe I ci-après :

Annexe I : CQP Manager commercial Cuisines et/ou Aménagement Intérieur (H/F)

Description de la qualification

Au sein d'un **magasin ou d'une surface de vente spécialisé(e)** dans la **conception et la vente de cuisines et / ou aménagement intérieur**, le/la manager commercial cuisine et / ou aménagement intérieur **anime, coordonne et conduit l'activité commerciale** d'une équipe de concepteurs/trices vendeurs/euses chargés de projets de cuisine et/ou d'aménagements intérieurs et manage l'équipe commerciale. Il/elle est le relais auprès de son équipe de la politique commerciale du magasin ou de l'enseigne et assure l'interface entre l'équipe et la direction du magasin. Il/elle est le référent technique, commercial et méthodologique de son équipe dont il/elle assure le suivi et l'analyse des performances commerciales.

Appellations du métier

- ➔ Chef des Ventes,
- ➔ Manager des ventes,
- ➔ animateur d'équipe,
- ➔ Responsables des ventes cuisine,
- ➔ Chef de rayon (« cuisine », « salle de bain », « aménagement ») ...

Pré-requis

La certification est accessible :

- Aux candidats ayant une expérience de la conception et de la vente de cuisines et/ou d'aménagements intérieurs
- Aux managers commerciaux ayant une expérience du management dans une surface de vente dédiée à l'ameublement et à l'équipement du foyer

Classification dans la Convention Collective

Groupe 6 niveau 1

Nouvelle structuration du référentiel

Bloc de compétences	Activités
BLOC 1 – Piloter techniquement et commercialement une activité de vente de cuisines et/ou d'aménagement intérieur	Activité 1.1 Déploiement de la stratégie commerciale définie par la direction ou l'enseigne
	Activité 1.2 Accompagnement technique et méthodologique de l'équipe commerciale
	Activité 1.3 Pilotage technique de la surface de vente et des services au client
BLOC 2 – Manager une équipe de concepteurs vendeurs de cuisines et/ou d'aménagement intérieur	Activité 2.1 Management opérationnel de l'équipe de concepteurs-vendeurs
	Activité 2.2 Développement des compétences de l'équipe de concepteurs-vendeurs

Référentiel d'activités <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	Référentiel de compétences <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	Critères d'évaluation
Bloc de compétences 1 : Piloter techniquement et commercialement une activité de vente de cuisines et/ou d'aménagement intérieur		
Activité 1.1 Déploiement de la stratégie commerciale définie par la direction ou l'enseigne <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place et exploitation de tableaux de bord et d'indicateurs clés • Mise en œuvre et pilotage des plans d'actions commerciaux en vue de l'atteinte des objectifs fixés • Suivi / pilotage de la veille concurrentielle 	C1.1 Analyser les performances commerciales de l'équipe et les données relatives à la satisfaction client sur la période écoulée en vue de réaliser une projection sur les objectifs de vente à venir, en tenant compte de différents paramètres, des objectifs et de la stratégie commerciale du magasin ou de l'enseigne	<i>Les performances commerciales des membres de l'équipe sont suivies de manière très régulière Les écarts avec les objectifs commerciaux de la période écoulée et la stratégie commerciale du magasin ou de l'enseigne sont repérés Les objectifs de vente collectifs à venir, en tenant compte des objectifs et de la stratégie commerciale du magasin ou de l'enseigne, sont explicités Une projection sur les objectifs de performance commerciale pour la période à venir est réalisée Les données issues des enquêtes de satisfaction client sont prises en compte</i>
	C1.2 Analyser les performances économiques de l'activité du point de vente en s'appuyant sur les indicateurs clés définis par l'entreprise ou l'enseigne, afin d'identifier des actions correctives	<i>Les modalités d'utilisation des indicateurs clés de performance et des tableaux de bord sont explicitées Les ratios sur lesquels une action est nécessaire (performance en marge, chiffre d'affaires, taux de concrétisation...) sont identifiés Des propositions d'actions correctives en vue d'améliorer les performances des membres de l'équipe sont formulées et présentées au responsable du magasin</i>
	C1.3 Organiser la mise en œuvre dans le magasin des plans d'actions commerciaux définis par l'entreprise ou l'enseigne, en vue de l'atteinte des objectifs fixés	<i>Les ressources à mobiliser pour mettre en œuvre les plans d'actions commerciaux sont identifiées La mise en œuvre des plans d'actions est anticipée et organisée La conformité des plans d'actions mis en œuvre aux préconisations et consignes de l'entreprise ou de l'enseigne et à la réglementation est vérifiée en concertation avec la direction du magasin</i>

	C1.4 Mesurer les résultats des plans d'action commerciaux mis en œuvre, afin d'adapter les actions commerciales et d'optimiser les résultats	<p><i>Les résultats des plans d'action commerciaux sont régulièrement suivis et analysés</i></p> <p><i>Les écarts entre les résultats obtenus dans le cadre des actions commerciales et les prévisionnels sont expliqués à l'équipe et à la direction du magasin</i></p> <p><i>Des actions de réajustement adaptées sont proposées en cas d'écart entre prévisionnel et réalisé et présentées à la direction du magasin</i></p>
	C1.5 Analyser les pratiques de la concurrence, afin de repérer les actions commerciales en cours et de développer un argumentaire commercial en lien avec l'équipe de concepteurs-vendeurs	<p><i>Les principaux concurrents présents sur la zone de chalandise et ceux assurant une vente en ligne sont identifiés</i></p> <p><i>L'offre et les actions commerciales des principaux concurrents sont repérées</i></p> <p><i>Un argumentaire permettant de mettre en avant les avantages concurrentiels du magasin auprès des clients est élaboré en lien avec l'équipe de concepteurs-vendeurs</i></p>
	C1.6 Organiser une sortie de produits en fin de collection en lien avec sa hiérarchie en tenant compte de contraintes commerciales, techniques, organisationnelles et de la réglementation en vigueur en vue de permettre l'arrivée des nouvelles collections	<p><i>Les dates, le circuit et les modalités de sortie des produits en fin de collection sont identifiés</i></p> <p><i>Les contraintes commerciales, techniques, organisationnelles et la réglementation en vigueur sont prises en compte</i></p> <p><i>La mise en œuvre du plan de sortie des produits en fin de collection est planifiée et organisée</i></p> <p><i>Le plan de sortie des produits en fin de collection est exécuté et vérifié, conformément à la réglementation, en lien avec la direction du magasin</i></p>
<p>Activité 1.2 Accompagnement technique et méthodologique de l'équipe commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi et contrôle des projets de cuisine (devis, bons de commande, plans de conception et technique, certificats commerciaux, ...) • Accompagnement technique des concepteurs vendeurs en phase de conception de projets et d'après-vente 	C1.7 Contrôler un projet élaboré par un concepteur-vendeur en fonction des règles en vigueur dans l'entreprise et des préconisations des fabricants, afin de garantir le respect des critères techniques de faisabilité et de conception universelle (prise en compte des besoins des personnes en situation de handicap)	<p><i>Les erreurs ou incohérences dans les plans de conception et technique, les devis, les bons de commande établis par le concepteur-vendeur sont identifiées</i></p> <p><i>Les critères techniques et de conception universelle (prise en compte des besoins des personnes en situation de handicap) sont examinés</i></p> <p><i>Le respect des consignes et préconisations techniques en vigueur dans l'entreprise ou l'enseigne et les préconisations des fabricants est vérifié</i></p> <p><i>Le respect des réglementations en vigueur est vérifié</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement méthodologique des vendeurs en phase de négociation commerciale • Traitement des réclamations et retours clients 		<p><i>La conformité du projet établi à la commande du client est vérifiée</i></p> <p><i>Le respect des délais de réalisation des projets de cuisine et de réponse aux questions des clients est vérifié</i></p>
	<p>C1.8 Réajuster un projet de cuisine et / ou d'aménagement intérieur élaboré par un concepteur-vendeur en fonction de critères techniques, esthétiques, commerciaux et réglementaires, afin d'assurer la conformité des projets à la commande et de garantir la vente</p>	<p><i>Des améliorations techniques et esthétiques pertinentes sont apportées aux projets de cuisine élaborés par les concepteurs-vendeurs</i></p> <p><i>Les modifications à apporter aux projets de cuisine sont clairement explicitées aux concepteurs vendeurs</i></p> <p><i>Les risques de dépassement de délai ou d'insatisfaction client sont identifiés et traités</i></p>
	<p>C1.9 Assurer une prise de relai d'un concepteur-vendeur lors de la phase finale de négociation avec le client afin de conclure la vente dans le respect des marges de manœuvre accordées par le magasin ou l'enseigne</p>	<p><i>Les difficultés des négociations entre client et concepteur-vendeur sont repérées</i></p> <p><i>Les actions à conduire et « gestes » commerciaux sont mis en œuvre</i></p> <p><i>Les marges de manœuvre commerciales accordées par le magasin ou l'enseigne sont respectées</i></p>
<p>Activité 1.3 Pilotage technique de la surface de vente et des services au client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Animation des relations fournisseurs et sous-traitants (fabricants, transporteurs, plateformes logistiques, poseurs...) • Suivi des prestations réalisées par 	<p>C1.11 Animer les relations avec les fournisseurs et sous-traitants de son territoire en capacité de répondre aux attentes du magasin ou de l'enseigne afin de disposer d'un réseau à même de satisfaire les attentes des clients, en termes de qualité, d'installation et de délais</p>	<p><i>Les difficultés lors du traitement des réclamations clients par les membres de l'équipe sont repérées</i></p> <p><i>La prise de relais est réalisée dans le respect de la posture du concepteur-vendeur vis-à-vis de son client</i></p> <p><i>Le traitement des réclamations est effectué dans le respect des consignes en vigueur</i></p> <p><i>La satisfaction et la fidélisation du client sont recherchées lors du traitement des réclamations</i></p> <p><i>Les fournisseurs et sous-traitants en capacité de répondre aux attentes du magasin ou de l'enseigne sont repérés</i></p> <p><i>Des échanges réguliers avec les fournisseurs et sous-traitants sur les exigences du magasin ou de l'enseigne sont organisés, afin d'assurer des partenariats pérennes</i></p>

<p>les fournisseurs et sous-traitants</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilotage de l'implantation d'un show-room • Organisation de la collecte des produits en fin de vie lors du changement de collections 	<p>C1.12 Apprécier la capacité des fournisseurs et sous-traitants à répondre aux besoins des clients et du magasin en termes de qualité, de coût et de délai d'intervention en vue de formuler des propositions à sa hiérarchie</p>	<p><i>Un suivi de l'activité des fournisseurs et sous-traitants en termes de qualité, d'installation et délais d'exécution est organisé</i></p> <p><i>Des propositions d'amélioration sont formulées à la direction</i></p> <p><i>Des instructions particulières auprès des fournisseurs et sous-traitants, en fonction d'exigences des clients, sont formulées</i></p>
	<p>C1.13 Négocier avec les fournisseurs et sous-traitants les conditions de traitement d'un aléa, en tenant compte des dispositions contractuelles en vigueur, en vue de satisfaire le client et de garantir les intérêts du point de vente</p>	<p><i>Les dispositions contractuelles applicables en cas de survenance d'un aléa sont identifiées</i></p> <p><i>En concertation avec le fournisseur et le sous-traitant, des concessions réciproques sont définies</i></p> <p><i>L'intérêt du point de vente est systématiquement recherché</i></p>
	<p>C1.14 Formuler des propositions en vue d'optimiser l'implantation d'une nouvelle collection au sein de l'espace de vente en tenant compte de sa connaissance des caractéristiques de l'espace de vente</p>	<p><i>Les caractéristiques techniques, esthétiques de la nouvelle collection sont identifiées</i></p> <p><i>Des propositions d'implantation de la nouvelle collection dans l'espace de vente tenant compte des spécificités architecturales des lieux sont formulées auprès de la direction du magasin</i></p> <p><i>Le mode de circulation client au sein de l'espace de vente est pris en compte</i></p>
	<p>C1.15 Organiser la réalisation de l'implantation d'une nouvelle collection au sein de l'espace de vente en lien avec les différents intervenants mobilisés en vue de respecter les budgets et les délais définis par l'entreprise</p>	<p><i>Le budget consacré à l'implantation de la nouvelle collection et les délais définis sont identifiés</i></p> <p><i>Un plan d'organisation, de planification et de coordination des différents intervenants en vue de l'installation de la nouvelle collection est établi dans le respect du budget et des délais définis, en lien avec les intervenants</i></p> <p><i>La mise en œuvre du plan d'organisation, de planification et de coordination est suivie</i></p>

Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Critères d'évaluation
<i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	
BLOC 2 - Manager une équipe de concepteurs vendeurs de cuisines et/ou d'aménagement intérieur		
Activité 2.1 Management opérationnel de l'équipe de concepteurs-vendeurs <ul style="list-style-type: none"> • Formalisation et présentation des objectifs commerciaux individuels • Pilotage de l'activité des concepteurs vendeurs : respect de la politique commerciale, respect des méthodes de vente, vérification du bon état marchand du magasin et de ses abords, réalisation des relances clients, ... • Suivi des résultats individuels • Mise en œuvre d'actions correctives et accompagnement des membres de l'équipe • Mobilisation de l'équipe de concepteurs vendeurs autour des objectifs et actions commerciales périodiques • Animation de réunions d'équipe • Conduite d'entretiens individuels (RH, carrière, performance, objectifs, activité, recrutement, ...) • Organisation du travail de l'équipe et élaboration du planning • Formulation de besoins de recrutement dans son périmètre • Examen des candidatures dans le cadre d'un recrutement 	C2.1 Individualiser les objectifs assignés à chaque membre de l'équipe, afin d'atteindre les objectifs commerciaux définis	<i>Les objectifs individuels sont définis en tenant compte de la politique commerciale et des objectifs du magasin</i> <i>Les objectifs individuels définis sont réalistes et mesurables</i> <i>Les résultats des concepteurs vendeurs sont suivis de manière individuelle</i> <i>L'analyse des résultats individuels des concepteurs vendeurs s'appuie sur les indicateurs clés définis au sein de l'entreprise ou de l'enseigne</i>
	C2.2 Transmettre à l'équipe de concepteurs-vendeurs les consignes nécessaires à la conduite de leur activité, en veillant à dynamiser l'équipe autour des objectifs à atteindre, afin de d'assurer la performance commerciale	<i>La politique commerciale est expliquée aux concepteurs vendeurs et rappelée dans les actes de management</i> <i>Des retours réguliers sur les performances commerciales réalisées par l'équipe sont effectués</i> <i>Différents outils sont utilisés pour responsabiliser, entretenir la motivation et valoriser les concepteurs vendeurs : challenges, ...</i> <i>Les enjeux liés au respect des consignes sont mis en avant lors des échanges avec les concepteurs-vendeurs</i> <i>Le respect des consignes relatives au bon état marchand de l'espace de vente (lieu propre, allées dégagées pour permettre la circulation des personnes à mobilité réduite, étiquetage à jour, ...) est rappelé régulièrement et contrôlé</i> <i>La mise en œuvre des consignes est vérifiée</i>
	C2.3 Mesurer la performance individuelle et le respect des consignes, en vue de mettre en place des actions correctives ou d'accompagnement	<i>La performance individuelle des membres de l'équipe est mesurée à l'appui des indicateurs disponibles au sein de l'entreprise</i>

		<p><i>Le respect par les membres de l'équipe des consignes en matière de gestion des paiements et des encaissements est contrôlé</i></p> <p><i>Les membres de l'équipe pour lesquels un accompagnement est nécessaire sont identifiés</i></p>
	C2.4 Mettre en œuvre des actions d'accompagnement individuel, en tenant compte des besoins et des difficultés de chaque concepteur-vendeur, afin d'améliorer la conduite des activités par l'équipe	<p><i>Différents types d'actions d'accompagnement individuel (brief-débrief, tutorat, recentrage sur certaines activités ou marques...) sont mises en œuvre</i></p> <p><i>Les actions d'accompagnement utilisées sont adaptées aux besoins du concepteur vendeur</i></p>
	C2.5 Accompagner les concepteurs-vendeurs sur la gestion de leur portefeuille de clients potentiels afin d'optimiser les performances de l'équipe	<p><i>Des points sur la gestion du portefeuille de clients potentiels des concepteurs-vendeurs sont régulièrement organisés</i></p> <p><i>Un plan d'organisation, de planification et de suivi des relances est élaboré en lien avec le concepteur-vendeur</i></p>
	C2.6 Animer des réunions d'équipe, en veillant à leur préparation, afin d'assurer la mobilisation de l'équipe autour des objectifs à atteindre et des actions commerciales à mettre en place	<p><i>Des réunions d'équipe régulières sont programmées</i></p> <p><i>Les réunions sont préparées (ordre du jour et objectifs, supports éventuels, ...)</i></p> <p><i>Le temps passé en réunion d'équipe est optimisé (gestion du temps, compte-rendu, ...)</i></p> <p><i>Les éléments apportés aux concepteurs-vendeurs au cours de la réunion apportent une valeur-ajoutée à l'équipe (motivation, compréhension des actions commerciales, dynamisme, valorisation individuelle et collective, ...)</i></p> <p><i>La dimension collective est prise en compte lors de la réunion pour développer la cohésion de l'équipe</i></p> <p><i>Les événements risquant d'avoir un impact sur la cohésion de l'équipe sont repérés et traités</i></p> <p><i>Le rôle du manager commercial est explicité (missions, articulation avec la direction du magasin, ...)</i></p>
	C2.7 Conduire différents types d'entretiens individuels avec les concepteurs-vendeurs, dans le respect des process RH en vigueur dans l'entreprise, en vue d'accompagner les membres de l'équipe dans leur activité et leur parcours professionnel et d'identifier les	<p><i>Le contenu des différents types d'entretien à conduire auprès de l'équipe est identifié</i></p> <p><i>Des entretiens périodiques individuels sont mis en œuvre pour suivre l'activité des membres de l'équipe,</i></p>

	leviers de fidélisation	<p><i>les motiver et les accompagner</i></p> <p><i>Les échanges conduits avec les membres de l'équipe sont adaptés aux besoins de chacun (entretien formels, échanges informels, ...)</i></p> <p><i>Les entretiens de recrutement permettent à l'entreprise de disposer d'éléments fiables sur les candidats (savoir-faire techniques, parcours professionnel, motivation, ...)</i></p>
	C2.8 Organiser les plannings d'activité de l'équipe, afin de garantir le bon fonctionnement du service, en veillant au respect de la réglementation en vigueur	<p><i>Les plannings sont établis en tenant compte des pics d'activité du magasin, de la charge de travail et des absences (prévues ou imprévues) des membres de l'équipe</i></p> <p><i>Les plannings respectent les dispositions réglementaires, conventionnelles et contractuelles en vigueur</i></p>
	C2.9 Identifier les besoins du service et les profils pertinents lors des recrutements, afin de répondre aux objectifs d'activité	<p><i>Les besoins en recrutement sont anticipés en fonction de l'activité du magasin (évolution de l'activité, départ à venir, ...)</i></p> <p><i>Les compétences recherchées en cas de recrutement sont clairement explicitées et argumentées auprès de la direction</i></p>
	C2.10 Sélectionner en lien avec sa hiérarchie les candidatures reçues, afin d'identifier les candidats les plus proches du profil recherché	<p><i>Les compétences clés à rechercher auprès des candidats sont identifiées</i></p> <p><i>Les candidatures sont analysées et triées en tenant compte de critères objectifs</i></p>
	C2.11 Identifier les actions à conduire afin de faciliter l'activité des collaborateurs en situation de handicap	<p><i>Les besoins spécifiques du collaborateur en situation de handicap sont identifiés</i></p> <p><i>Un interlocuteur compétent est mobilisé lorsque nécessaire</i></p> <p><i>Des actions permettant de faciliter l'activité du collaborateur en situation de handicap sont proposées (matériel, organisation spécifique, communication, sensibilisation de l'équipe...)</i></p>
Activité 2.2 Développement des compétences de l'équipe de concepteurs-vendeurs	C2.12 Réaliser l'intégration des nouveaux embauchés en s'appuyant sur les consignes en vigueur, afin d'assurer une intégration dans la durée et de transmettre la « culture » du magasin ou de l'enseigne	<p><i>L'intégration du nouvel embauché est préparée avec l'équipe de concepteurs-vendeurs</i></p> <p><i>Le plan d'intégration en vigueur dans l'entreprise ou l'enseigne est respecté</i></p> <p><i>Des actions sont mises en œuvre sur une période</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> • Accueil et intégration des nouveaux membres de l'équipe • Mise en œuvre d'actions et d'outils d'évaluation des compétences des concepteurs vendeurs • Repérage des besoins en formation des concepteurs vendeurs • Recherche de formations adaptées aux besoins de l'équipe • Mise en œuvre d'actions de formation ciblées 		<p><i>suffisante pour intégrer le nouvel embauché dans la durée</i></p> <p><i>Des actions permettant de transmettre la culture du magasin ou de l'enseigne sont mises en œuvre</i></p> <p><i>Les difficultés rencontrées par le nouvel embauché sont identifiées</i></p> <p><i>Des réponses adaptées sont mises en œuvre</i></p>
	C2.13 Evaluer les compétences des concepteurs-vendeurs au regard des méthodes et des attentes spécifiques à l'entreprise ou à l'enseigne, afin d'identifier des actions d'accompagnement adaptées en utilisant différentes modalités	<p><i>Le respect par les membres de l'équipe des méthodes de vente, de la politique commerciale, des outils techniques de conception est vérifié de manière continue</i></p> <p><i>Différentes actions sont mises en œuvre pour évaluer les compétences : entretiens, observation en situation de relation client ou de conception de projet, mise en situation de vente, ...</i></p>
	C2.14 Identifier les objectifs de progression et les besoins en formation des membres de l'équipe, afin d'élaborer un projet d'acquisition ou de développement des compétences	<p><i>Les difficultés ou axes de progression de chaque membre de l'équipe sont repérés</i></p> <p><i>Ces difficultés ou axes de progression sont traduits en termes de besoin d'acquisition de compétences et de besoins en formation</i></p> <p><i>L'offre de formation à disposition de l'entreprise ou de l'enseigne est utilisée</i></p> <p><i>Les moyens pédagogiques adaptés (présentiel, formation à distance formation externe, formation par le chef des ventes, accompagnement terrain, tutorat avec un concepteur vendeur expérimenté...) sont identifiés</i></p>
	C2.15 Mettre en œuvre différentes actions d'accompagnement du changement en direction des membres de l'équipe, afin de leur permettre de s'approprier les évolutions en cours	<p><i>Les évolutions technologiques ou organisationnelles sont expliquées aux membres de l'équipe</i></p> <p><i>L'introduction de nouveaux outils, notamment digitaux, ou d'une nouvelle organisation fait l'objet d'un accompagnement des membres de l'équipe</i></p> <p><i>Les collaborateurs sont rassurés au cours de points d'étape réguliers</i></p>
	C2.16 Transmettre des connaissances, des savoir-faire commerciaux et techniques en tenant compte des besoins des concepteurs-vendeurs, en exploitant des projets de conception de cuisine et / ou d'aménagement intérieur comme matériau	<p><i>Les projets de cuisine ou d'aménagement intérieur produits par les membres de l'équipe sont utilisés pour mettre en évidence des axes d'amélioration techniques ou commerciaux</i></p>

	pédagogique, afin d'accompagner l'appropriation par les concepteurs-vendeurs des nouveaux produits et implantations	<i>Les méthodes et outils spécifiques à l'entreprise ou à l'enseigne sont utilisés lors de l'action de formation</i>
--	---	--

Article 2 – Modification de l'annexe II de l'accord du 24 mai 2019

L'annexe II de l'Accord du 24 mai 2019 est remplacée par l'annexe II ci-après :

Annexe II : CQP Concepteur-Vendeur de cuisines et/ou aménagement intérieur (H/F)

Description de la qualification

Au sein d'un **magasin ou d'une surface de vente spécialisé(e)** dans la **conception et la vente de cuisines et aménagement intérieur**, le concepteur-vendeur (H/F) accueille essentiellement les clients particuliers, analyse leurs besoins et conçoit le projet d'aménagement.

Il élabore le dossier technique personnalisé (analyse technique de la pièce, élaboration des plans de conception et d'aménagement) répondant aux attentes du client et à la réglementation, et concrétise la vente. Il peut être amené à réaliser la prise de cotes chez le client. Il suit la mise en œuvre des travaux d'installation, dans les délais fixés et assure l'après-vente. Il tient à jour son fichier-clients et suit les prospects dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise. Il travaille sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique.

Le métier peut s'exercer au sein d'un magasin, de manière itinérante ou à distance.

Appellations du métier

- ➔ concepteur commercial de cuisine,
- ➔ vendeur/agenceur de cuisine,
- ➔ vendeur-concepteur, ...

Classification dans la Convention Collective

Groupe 4 niveau 1

Nouvelle structuration du référentiel

Bloc de compétences	Activités
BLOC 1 : Assurer la vente d'un projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur et l'animation commerciale	Activité 1.1 - Gestion de la relation client dans un contexte omnicanal
	Activité 1.2 – Négociation et vente d'un projet d'aménagement de cuisine et/ou d'aménagement intérieur
	Activité 1.3 – Animation commerciale
BLOC 2 – Concevoir un projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur	Activité 2.1 - Recueil des données techniques indispensables à la conception du projet
	Activité 2.2 - Conception d'un projet cuisine et/ou d'aménagement intérieur
	Activité 2.3 - Chiffrage et ajustement du projet en fonction du budget du client
BLOC 3 – Assurer le suivi et la coordination de la mise en œuvre d'un projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur	Activité 3.1 – Coordination technique du projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur
	Activité 3.2 – Suivi de la mise en œuvre du projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur en lien avec les différents interlocuteurs
	Activité 3.3 - Recueil et transmission des insatisfactions et réclamations clients dans un contexte omnicanal

Référentiel d'activités <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	Référentiel de compétences <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	Critères d'évaluation
BLOC 1 : Assurer la vente d'un projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur et l'animation commerciale		
Activité 1.1 – Gestion de la relation client dans un contexte omnicanal <ul style="list-style-type: none"> - Accueil du client - Découverte de son parcours et de ses besoins - Conseil du client (principal objectif, budget, délais, faisabilité, financement...) 	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	<i>Les formules de bienvenue sont appliquées 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...) Les procédures d'accueil (physique ou à distance) de l'entreprise sont respectées L'accueil du client est personnalisé et tient compte de son parcours préalable, notamment de son parcours en ligne 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... 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 La gestion de l'affluence en magasin est maîtrisée Le client est pris en charge immédiatement ou un rendez-vous ultérieur est fixé selon les situations</i>
	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	<i>Les informations clés permettant de repérer les besoins du client, ses attentes et son budget sont recherchées Le questionnement conduit permet d'identifier les besoins spécifiques du client ou des futurs utilisateurs de la cuisine ou de l'espace à aménager Une attention particulière est portée aux besoins spécifiques des utilisateurs (situation de handicap, pathologie évolutive, perte d'autonomie chez les seniors, ...) Le candidat utilise les différents types de questionnements (questions ouvertes, fermées, alternatives...) Le candidat reformule les éléments de réponse du client pour s'assurer de sa bonne compréhension et identifier la motivation principale d'achat Les besoins du client sont précisés, ses attentes sont exprimées et décelées, ses motivations sont identifiées 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 Le client est orienté vers l'interlocuteur compétent en cas de demandes spécifiques, notamment si la situation de handicap du client exige une expertise</i>
Activité 1.2 – Négociation et vente d'un projet d'aménagement de cuisine et/ou d'aménagement	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	<i>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. L'impact environnemental des mobiliers, appareils électroménagers et solutions d'aménagement est expliqué</i>

intérieur <ul style="list-style-type: none"> - Présentation et mise en valeur de l'offre de produits de l'enseigne - Négociation et vente d'un projet d'aménagement de cuisine et/ou d'aménagement intérieur et des services associés (livraison, installation, garantie, assurances, financement...) 	d'activer des leviers de négociation	<i>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</i> <i>Une première esquisse du projet est réalisée pour faciliter la projection du client (zoning, schémas, dessins, ...)</i> <i>Les variantes techniques proposées sont explicitées en mettant en avant leurs avantages pour le client en termes d'utilisation</i> <i>Les différentes catégories d'appareils électroménagers sont présentées au client en mettant en valeur leurs avantages et usages</i> <i>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</i> <i>La présentation de la solution proposée au client prend appui sur les éléments recueillis lors de la phase de découverte des besoins</i> <i>L'ensemble des composantes de l'offre (plan d'aménagement, mobiliers, matériaux, équipements, services, ...) sont présentés au client</i>
	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	<i>Les coûts relatifs aux différentes prestations contenues dans l'offre sont explicités (meubles, appareils électroménagers, accessoires et aménagement intérieurs, prestations associées, garanties, ...)</i> <i>Les éventuelles plus-values sont explicitées</i> <i>La qualité des produits est mise en avant</i> <i>L'offre de services (garantie, financement, livraison, pose...) est présentée et valorisée</i> <i>Des solutions sont recherchées face aux objections du client</i> <i>La négociation commerciale porte sur différents éléments : produits, services, prix, conditions de règlement, financements, délais de livraisons ou installation, ...</i> <i>La politique commerciale de l'entreprise sont respectées dans la négociation</i>
	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	<i>L'entretien de vente est conclu de manière adaptée et positive pour le client et pour l'enseigne</i> <i>La décision prise par le client est valorisée</i> <i>Les modalités de règlement et les différentes échéances (versement des acomptes, règlement du solde, ...) sont présentées au client de manière claire</i> <i>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...)</i> <i>La prise de congé du client est personnalisée</i> <i>Des réponses précises sont apportées aux questions du client le cas échéant</i>
Activité 1.3 – Animation commerciale <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle du bon état marchand de l'espace de vente (étiquetage, affichage, propreté, mise à jour des échantillons...) - Planification de ses 	C1.6 Contrôler le bon état marchand de l'espace de vente afin de mettre en œuvre des actions correctives	<i>Le bon état marchand de l'espace de vente est systématiquement contrôlé</i> <i>L'espace de vente est propre</i> <i>L'étiquetage des produits est conforme à la réglementation</i> <i>Les échantillonnages sont remplacés lorsque nécessaire</i> <i>Des actions correctives sont apportées en cas de besoin</i>
	C1.7 Organiser son activité en fonction de ses performances commerciales, des projets à réaliser et des devis à relancer en vue de	<i>Les principaux indicateurs commerciaux (chiffre d'affaires, taux de marge, taux de transformation, ...) sont consultés</i> <i>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</i>

activités - Suivi et relance des devis	répondre à ses objectifs commerciaux	<i>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</i> <i>Les actions planifiées sont cohérentes avec les objectifs fixés et l'examen des performances commerciales</i>
	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	<i>Les raisons de la décision du client de ne pas donner suite au devis ou de temporiser son acte d'achat sont recherchées</i> <i>L'offre et/ou le devis sont modifiés ou adaptés conformément aux remarques du client</i> <i>Les devis sont relancés aux échéances prévues dans la politique commerciale de l'enseigne</i> <i>Le mode et le discours de relance (téléphone ou mail) est adapté au profil du client</i> <i>La prise de contact avec le client est soignée</i> <i>Un rendez-vous est proposé au client afin de poursuivre la relation commerciale, le cas échéant</i>

Référentiel d'activités <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	Référentiel de compétences <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	Critères d'évaluation
BLOC 2 – Concevoir un projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur		
Activité 2.1 - Recueil des données techniques indispensables à la conception du projet - Examen de la documentation technique relative au 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	<i>Les points clés à vérifier sont cités sans erreur ni omission</i> <i>Les raisons de leur importance sont expliquées</i>
	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	<i>Les normes en vigueur (concernant l'électricité, le gaz, la ventilation, la plomberie...) sont prises en compte</i> <i>Les principales caractéristiques et contraintes techniques du projet sont identifiées</i> <i>Les différentes réponses possibles sont identifiées et exprimées</i>
Activité 2.2 - Conception d'un projet cuisine et/ou d'aménagement intérieur - Sélection des matériaux, équipements et produits	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	<i>Les matériaux, équipements et produits sélectionnés tiennent compte des goûts, des besoins et du budget du client</i> <i>Les caractéristiques techniques des matériaux, équipements et produits sélectionnés sont présentés et expliqués sans erreur afin d'argumenter le choix opéré</i>
	C2.4 Concevoir un projet d'aménagement et	<i>Les schémas et plans techniques répondent aux 5 fonctions demandées : froid / cuisson / lavage / rangement / préparation</i>

<p>composant le projet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conception des schémas et plans techniques 	<p>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</p>	<p><i>Les choix proposés sont cohérents avec la configuration des lieux (arrivée d'électricité, plomberie ...), le plan technique et la réglementation (ventilation, ...)</i> <i>Les attentes et besoins du client (contraintes techniques, goûts, fonctionnalité des appareils électroménagers, ...) sont prises en compte</i> <i>L'espace à aménager est optimisé en fonction des déplacements et usages à prendre en compte</i> <i>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</i> <i>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)</i> <i>Les réglementations en vigueur (électricité, gaz, ventilation, ...) sont respectées ainsi que les prescriptions et préconisations des fabricants de meubles et d'appareils électroménagers</i> <i>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)</i> <i>Le projet proposé est en harmonie avec les pièces adjacentes</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>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...)</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>La mise en scène est personnalisée (lumières, couleurs, plantes, animaux, ...)</i> <i>Elle tient compte des goûts et des habitudes de vie du client</i></p>
<p>Activité 2.3 Chiffrage et ajustement du projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur en fonction du budget du client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation du chiffrage du projet - Elaboration d'une offre technique 	<p>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</p>	<p><i>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...)</i> <i>Le chiffrage de l'offre est exhaustif et ne comporte pas d'erreur</i> <i>Le chiffrage de l'offre est réalisé en adéquation avec les consignes et la politique commerciale de l'entreprise</i> <i>Le chiffrage respecte la fourchette définie avec le client</i> <i>Le devis est clair et lisible pour le client</i> <i>Le devis respecte la réglementation en vigueur (mentions obligatoires, ...)</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>L'offre technique (plan technique/plan de masse/plan commercial vue 3D/ devis) et commerciale est réalisée selon un format approprié</i> <i>L'offre est complète, pertinente et conforme aux règles en vigueur dans l'entreprise ainsi qu'aux recommandations et aux normes professionnelles</i> <i>Les risques d'anomalies sont identifiés et signalés aux personnes compétentes</i> <i>Les délais de réalisation de l'offre sont respectés</i> <i>Un soin particulier est apporté à la forme et à la lisibilité de l'offre</i></p>

L'application d'une TVA conforme est vérifiée.

Référentiel d'activités <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	Référentiel de compétences <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	Critères d'évaluation
BLOC 3 – Assurer le suivi et la coordination de la mise en œuvre d'un projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur		
Activité 3.1 – Coordination technique du projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur <ul style="list-style-type: none"> - Contact des fournisseurs et prestataires - Passation des commandes 	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	<i>L'ensemble des prestations à effectuer est listé et la chronologie de ces prestations est identifiée Les intervenants (installateur, fournisseurs, prestataires ...) pour ce projet sont identifiés et informés du projet et de son délai d'exécution</i>
	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	<i>Les commandes sont anticipées et passées au moment adapté Les commandes sont passées sans erreur ni omission</i>
	C3.3 Contrôler l'accusé de réception des commandes dans le respect des process en vigueur dans l'entreprise afin de signaler toute anomalie	<i>Le process de commande ou d'approvisionnement interne est maîtrisé L'ensemble des informations clés sont vérifiées : nature et quantité des produits, délai et adresse de livraison, ... et si besoin rectifiées</i>
Activité 3.2 – Suivi de la mise en œuvre du projet de cuisine et/ou d'aménagement intérieur en lien avec les différents interlocuteurs <ul style="list-style-type: none"> - Contact du client en amont du démarrage des travaux 	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	<i>La date de démarrage du projet est confirmée au client conformément aux procédures en vigueur au sein de l'entreprise 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 Le client et les professionnels sont informés sans délai des événements ayant un impact sur la date de démarrage du projet (retard livraison...)</i>
	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	<i>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 ...</i>

<ul style="list-style-type: none"> - Suivi du déroulement des travaux - Clôture du dossier 	<p>de la prestation due au client dans le respect des procédures en vigueur au sein de l'entreprise</p>	
<p>Activité 3.3 Recueil et transmission des insatisfactions et réclamations clients dans un contexte omnicanal</p>	<p>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</p>	<p><i>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</i></p>
	<p>C3.7 Adopter une posture facilitante lors du recueil des retours et mécontentements client afin de favoriser un climat propice aux échanges</p>	<p><i>Le candidat adopte une posture calme et visant l'apaisement (tonalité, gestuelle, distance de l'interlocuteur...) Le candidat pratique une écoute active et reformule les éléments de réponse du client pour s'assurer de bien comprendre son problème Le questionnement mené par le candidat est adapté à la situation et permet d'identifier la source du mécontentement</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>La procédure et les délais de traitement de sa demande sont expliqués au client Les réclamations recueillies oralement sont consignées par mail afin d'en accuser réception Les réclamations pouvant être traitées le sont dans le respect des consignes en vigueur au sein de l'entreprise, notamment en termes de délais Les cas nécessitant le recours à un manager sont identifiés 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</i></p>

Article 3 – Modification de l'annexe III de l'accord du 24 mai 2019

L'annexe III de l'Accord du 24 mai 2019 est remplacée par l'annexe III ci-après :

Annexe III : CQP Poseur de cuisines et / ou d'aménagement intérieur (H/F)

Description de la qualification

Pour le compte d'une **surface de vente de cuisines et d'aménagement intérieur**, le poseur (h/f) de cuisines et d'aménagement intérieur réalise l'installation au domicile de particuliers de meubles, d'appareils électroménagers, d'équipements sanitaires et d'accessoires, à partir des plans de conception et techniques qui lui sont fournis. Il/elle monte et fixe tous les éléments de cuisine (meubles hauts et bas, plans de travail, corniches, plinthes, ...) et autres éléments d'aménagement intérieur (dressings, meubles de rangement, ...). Il/elle met en place des appareils et accessoires ménagers et des équipements domotiques. Il/elle raccorde des appareils électroménagers, équipements sanitaires et domotiques et leurs accessoires aux arrivées et évacuations d'eau, de gaz et prises électriques après intervention d'un professionnel qualifié, conformément aux réglementations en vigueur. Il/elle contrôle le réglage des meubles et le bon fonctionnement des appareils et réalise le nettoyage du chantier.

Appellations du métier

- Installateur de cuisine et d'aménagement intérieur,
- Monteur de cuisine et d'aménagement intérieur,
- Technicien installateur, ...

Classification dans la Convention Collective

Groupe 4 niveau 1

Nouvelle structuration du référentiel

Bloc de compétences	Activités
BLOC 1 - Installer des meubles de cuisine ou d'aménagement intérieur	Activité 1.1 - Préparation du chantier d'installation de meubles de cuisine ou d'aménagements intérieurs
	Activité 1.2 - Installation du mobilier de cuisine, des aménagements intérieurs et de leurs accessoires
	Activité 1.3 - Réalisation des démarches de fin de chantier
BLOC 2 - Installer des appareils électroménagers et des équipements sanitaires dans le cadre de la pose d'une cuisine	Activité 2.1 - Préparation de l'installation des appareils électroménagers et équipements domotiques et des raccordements aux réseaux
	Activité 2.2 - Réalisation des raccordements aux réseaux et vérification de la conformité de ces raccordements aux normes en vigueur
	Activité 2.3 - Réalisation des démarches de fin de chantier
BLOC 3 - Communiquer avec le client ¹ et assurer la traçabilité de ses interventions dans le cadre d'une activité de pose de cuisines et d'aménagements intérieurs	Activité 3.1 - Relations et conseil aux particuliers, clients d'une surface de vente de cuisine et d'aménagements intérieurs
	Activité 3.2 - Communication avec les autres services de l'entreprise et traçabilité des interventions

¹ 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

Référentiel d'activités <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	Référentiel de compétences <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	Critères d'évaluation
BLOC 1 – Installer des meubles de cuisine ou d'aménagement intérieur		
Activité 1.1 – Préparation du chantier d'installation de meubles de cuisine ou d'aménagements intérieurs <ul style="list-style-type: none"> • Examen de la documentation relative au chantier (bon de commande, plan à l'échelle, plan technique, perspective, élévation murale, ...) • Repérage des difficultés ou incohérences techniques (mesures, implantation, accès aux réseaux, temps d'installation prévu, ...) • Vérification de l'état des meubles, équipements et accessoires livrés et de leur conformité au bon de commande • Vérification des angles de la pièce et de la qualité des supports muraux • Préparation du matériel et de l'outillage adapté à l'installation de la cuisine ou des aménagements intérieurs • Alerte du concepteur-vendeur en cas de difficulté technique ou incohérence 	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 ² (SAV)	<i>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</i>
	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	<i>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, ...)</i>
	C1.3 Organiser son intervention en tenant compte de son environnement de travail afin de respecter les délais d'intervention fixés	<i>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, ...)</i>

² Dans le présent référentiel, le terme « service après-vente » désigne un remplacement à neuf ou un échange de produit

	<p>C1.4 Repérer les spécificités du chantier en étudiant les lieux prévus pour l'installation afin de mettre en œuvre les solutions techniques adaptées</p>	<p><i>Les caractéristiques des supports muraux de la pièce cuisine sont identifiées (matériaux, présence de murs bombés, ...)</i> <i>Un état des lieux est effectué avant l'intervention pour repérer les défauts de la pièce (carrelage cassé, mur endommagé, griffe sur le parquet, ...)</i> <i>Le choix des éléments de fixation est adapté au type de mur</i> <i>Les caractéristiques du mobilier, des accessoires et des appareils à installer ou à intégrer sont repérées</i> <i>La cohérence entre l'emplacement des prises, des arrivées et évacuations d'eau, des arrivées de gaz et le plan technique est vérifiée</i> <i>Les risques de retard ou de non-respect des délais sont identifiés</i></p>
<p>Activité 1.2 – Installation du mobilier de cuisine, des aménagements intérieurs et de leurs accessoires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réalisation des traçages • Découpe des panneaux en bois et en stratifié (fileurs, plans de travail, socles, joues, crédences, plinthes, ...) • Montage et assemblage des meubles de cuisine ou des aménagements intérieurs • Assemblage des plans de travail • Implantation, ajustage et fixation du mobilier • Installation des portes, tiroirs, accessoires (poignées, pieds de meubles, barres de crédence, poubelles, éclairages intégrés, détecteurs de mouvements, ...) et aménagements intérieurs des différents meubles • Réalisation des joints et des finitions • Contrôle du bon fonctionnement des meubles et accessoires 	<p>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</p>	<p><i>L'emplacement de chaque élément est tracé en conformité avec le cahier des charges réalisé par le concepteur-vendeur</i> <i>Les éléments sont montés à blanc (sans assemblage) conformément aux recommandations du fabricant</i> <i>Les meubles bas sont alignés selon le plan, en repérant le point de départ d'installation</i> <i>Un préréglage est réalisé afin de positionner les découpes</i> <i>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)</i> <i>La lecture des notices de montage et le repérage par numéro des pièces permet de faciliter le montage des aménagements intérieurs</i> <i>Le choix des quincailleries pour l'assemblage des aménagements intérieurs est conforme aux préconisations du fabricant</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>Les découpes sont tracées conformément au plan de conception réalisé par le concepteur-vendeur et systématiquement vérifiées</i></p>

	<p>règles de sécurité afin d'assurer une finition répondant aux résultats attendus par le client</p>	<p><i>La méthode utilisée pour les découpes permet d'éviter les erreurs (prise de cotes, traçage, report de cotes, ...)</i> <i>L'outillage et les accessoires utilisés pour les découpes (lames, forets, ...) sont adaptés au matériau</i> <i>Les techniques de découpe mises en œuvre sont adaptées aux matériaux et aux types de découpe (vitesse, réalisation des perçages, ...)</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>Les meubles bas, le plan de travail et / ou les panneaux sont assemblés conformément au plan de conception et aux recommandations du fabricant</i> <i>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</i> <i>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 préperçage lorsque nécessaire, ...)</i> <i>Les fileurs de caissons et de façades sont installés en tenant compte de la configuration de la pièce</i> <i>Les risques liés aux opérations de fixation des meubles bas sont identifiés et pris en compte</i> <i>Différentes techniques d'ajustage sont mises en œuvre (affleurage, équerrage, faux aplomb, niveaux)</i> <i>Les techniques d'ajustage utilisées sont adaptées à la situation</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>Les meubles hauts et / ou les panneaux sont assemblés conformément au plan de conception et aux recommandations du fabricant</i> <i>Le positionnement des platines est réalisé en adéquation avec le meuble à fixer et dans le respect des recommandations du fabricant</i> <i>Les meubles hauts et / ou les panneaux sont fixés de niveau et d'aplomb</i> <i>La fixation des meubles hauts et / ou les panneaux</i></p>

		<p><i>tient compte des caractéristiques du support (mode et accessoires de fixation adaptés)</i></p> <p><i>Les risques liés aux opérations de fixation des meubles hauts et / ou les panneaux sont identifiés et pris en compte</i></p> <p><i>La liaison entre les meubles hauts et / ou les panneaux est réalisée conformément aux recommandations du fabricant (respect du nombre de vis de liaison, ...)</i></p> <p><i>Les fileurs de caissons et de façades sont installés en tenant compte de la configuration de la pièce</i></p> <p><i>Différentes techniques d'ajustage sont mises en œuvre (affleurage, équerrage, faux aplomb, niveaux)</i></p> <p><i>Les techniques d'ajustage utilisées sont adaptées à la situation</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>Les joints sont réalisés en tenant compte des supports</i></p> <p><i>Les joints sont homogènes, propres et discrets</i></p> <p><i>Les accessoires et aménagements intérieurs sont installés conformément au plan de conception réalisé par le concepteur-vendeur</i></p> <p><i>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, ...)</i></p> <p><i>Le réglage des meubles, des façades coulissantes, des tringles basculantes (aménagements intérieurs) et des accessoires est réalisé</i></p> <p><i>Le bon fonctionnement des éclairages et des détecteurs de mouvements est contrôlé lorsque nécessaire</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>L'élément à changer est identifié à partir des consignes de la fiche SAV</i></p> <p><i>Le mode d'assemblage et de fixation initial est repéré</i></p> <p><i>Les meubles, équipements ou accessoires à déposer pour accéder à l'élément ciblé sont repérés</i></p>

		<p><i>Ils sont déposés dans un ordre logique</i> <i>Le choix des outils de démontage est adapté aux éléments de fixation</i> <i>Les opérations nécessitant la dépose d'un évier sont réalisées en veillant à préserver l'évier et le plan de travail</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>Le poste de travail est balisé et sécurisé (accès restreint)</i> <i>La coupure des alimentations (électricité, eau, gaz) est vérifiée avant l'installation ou l'intervention de SAV</i> <i>Les équipements de protection individuelle sont identifiés et utilisés</i> <i>Les risques liés aux différentes opérations (découpe, ...) sont identifiés et pris en compte</i> <i>Les règles d'ergonomie (port de charges, posture au travail, ...) sont respectées</i> <i>Les risques liés à l'utilisation des matériels électroportatifs sont explicités</i> <i>Le matériel électroportatif est utilisé dans le respect des consignes de sécurité</i> <i>Les changements d'accessoires sur le matériel électroportatif sont effectués sur du matériel débranché</i></p> <p><i>Les consignes et la réglementation spécifiques au travail en hauteur sont respectées</i> <i>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)</i> <i>les risques de chute d'un élément (meuble haut, façade, hotte, ...) sont identifiés dans le cadre d'une opération de dépose</i></p>

Activité 1.3 - Réalisation des démarches de fin de chantier <ul style="list-style-type: none"> • Nettoyage du chantier • Entretien du matériel (nettoyage, rangement, changement des pièces d'usure, ...) • Tri et évacuation des déchets 	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	<i>Le chantier est nettoyé avec le matériel approprié tout au long de l'intervention</i> <i>Les accessoires permettant de limiter les nuisances liées à l'installation sont utilisés (protection des sols,, ...)</i>
	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	<i>Les déchets nécessitant un traitement spécifique sont triés et stockés en vue d'un recyclage</i> <i>Les déchets sont préparés pour leur transport selon leurs caractéristiques (fragilité, taille, poids, recyclage, ...)</i> <i>L'enlèvement des déchets est réalisée conformément aux dispositions prévues dans le bon de commande</i>
	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	<i>Les outils et matériels sont entretenus selon les consignes en vigueur dans l'entreprise</i> <i>Les outils présentant une défaillance ou un dysfonctionnement sont identifiés et signalés</i>
	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	<i>Les matériels ou consommables manquants ou à réapprovisionner sont identifiés</i> <i>Un réassort est organisé dans le respect des consignes en vigueur dans l'entreprise</i>
<p style="text-align: center;">Référentiel d'activités</p> <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<p style="text-align: center;">Référentiel de compétences</p> <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<p style="text-align: center;">Critères d'évaluation</p>
BLOC 2 – Installer des appareils électroménagers et des équipements sanitaires dans le cadre de la pose d'une cuisine		
Activité 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	<i>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</i>

<p style="text-align: center;">Référentiel d'activités</p> <p style="text-align: center;"><i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i></p>	<p style="text-align: center;">Référentiel de compétences</p> <p style="text-align: center;"><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p style="text-align: center;">Critères d'évaluation</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Pose libre ou intégrée et branchement des appareils électroménagers (plaque de cuisson encastrée par-dessus, hotte, réfrigérateur, lave-vaisselle, four...) • Pose des équipements sanitaires (mitigeurs, éviers, distributeurs de savon, broyeurs, ...) et de leurs accessoires • Branchement des équipements sanitaires aux réseaux d'arrivée et d'évacuation • Habillage des appareils électroménagers • Installation des équipements domotiques • Intervention dans le cadre d'un service après-vente (SAV) 		<p><i>de livraison, instructions du concepteur-vendeur, coordonnées du concepteur-vendeur ou du chef de chantier, ...</i></p> <p><i>Les supports et documents dématérialisés sont pris en compte</i></p> <p><i>Les incohérences, erreurs de conception ou difficultés techniques sont identifiées sur les plans de conception et les plans techniques</i></p> <p><i>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)</i></p>
	<p>C2.2 Repérer les situations dans lesquelles il n'est pas possible de respecter les réglementations en vigueur ou les préconisations du fabricant en vue d'alerter les interlocuteurs compétents lorsque nécessaire</p>	<p><i>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, ...)</i></p> <p><i>Les situations nécessitant une alerte sont identifiées (absence ou insuffisance de ventilation, absence de prise de terre, installation ou tuyau de gaz non conforme, ...)</i></p> <p><i>Les cas dans lesquels les raccordements ne sont pas effectués sont signalés et argumentés dans le certificat de fin de travaux</i></p> <p><i>Le client et l'interlocuteur compétent dans l'entreprise</i></p>

<p align="center">Référentiel d'activités</p> <p align="center"><i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i></p>	<p align="center">Référentiel de compétences</p> <p align="center"><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p align="center">Critères d'évaluation</p>
		<i>sont alertés</i>
	<p>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</p>	<p><i>L'état de fonctionnement et de sécurité du matériel et de l'outillage est contrôlé</i></p> <p><i>La présence dans le véhicule des outils, matériels électroportatifs, documents et accessoires nécessaires à l'intervention est systématiquement contrôlée</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>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, ...)</i></p> <p><i>Le matériel et l'outillage sélectionnés pour l'installation sont adaptés aux opérations à réaliser</i></p>

<p align="center">Référentiel d'activités</p> <p align="center"><i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i></p>	<p align="center">Référentiel de compétences</p> <p align="center"><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p align="center">Critères d'évaluation</p>
	<p>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</p>	<p><i>Les appareils électroménagers, des équipements sanitaires et domotiques sont implantés conformément au plan de conception réalisé par le concepteur-vendeur</i></p> <p><i>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)</i></p> <p><i>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, ...)</i></p> <p><i>Les découpes du plan de travail pour encastrer l'évier et la plaque de cuisson sont adaptées à la dimension des équipements à intégrer</i></p> <p><i>La fixation de l'évier et des mitigeurs est conforme aux préconisations du fabricant (utilisation des pattes de fixation pour l'évier, ...)</i></p> <p><i>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</i></p> <p><i>Les joints entre l'équipement encastré et le plan de travail sont homogènes, propres et discrets</i></p> <p><i>Les colonnes et étagères sont ajustées aux appareils électroménagers intégrés</i></p> <p><i>Le bandeau est mis à dimension</i></p> <p><i>L'habillage des façades est réalisé conformément aux</i></p>

<p align="center">Référentiel d'activités</p> <p align="center"><i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i></p>	<p align="center">Référentiel de compétences</p> <p align="center"><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p align="center">Critères d'évaluation</p>
		<p><i>recommandations du fabricant (utilisation des gabarits de perçage, adaptation de la pose au type de fixation, ...)</i></p> <p><i>Les réglages des meubles (porte du lave-vaisselle notamment) sont réalisés conformément aux recommandations du fabricant</i></p>
<p>Activité 2.2 Réalisation des branchements aux réseaux et vérification de la conformité de ces branchements aux normes en vigueur</p>	<p>C2.6 Réaliser les branchements aux réseaux (électricité, gaz et eau) des appareils électroménagers et des équipements sanitaires en respectant les normes et</p>	<p><i>Les branchements sont effectués conformément à la réglementation en vigueur et aux prescriptions du fabricant</i></p>

<p align="center">Référentiel d'activités</p> <p align="center"><i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i></p>	<p align="center">Référentiel de compétences</p> <p align="center"><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p align="center">Critères d'évaluation</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réalisation des branchements : eau, gaz, électricité ➤ Branchement des appareils électroménagers ➤ Vérification de la conformité des branchements réalisés aux normes en vigueur ➤ Contrôle du bon fonctionnement des appareils électroménagers, des équipements sanitaires et des équipements domotiques 	<p>réglementations en vigueur ainsi que les notices des appareils en vue d'assurer leur fonctionnement en toute sécurité</p>	<p><i>L'outillage utilisé est approprié et respecte les normes en vigueur</i></p> <p><i>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)</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>Le fonctionnement de tous les appareils électroménagers installés est vérifié</i></p> <p><i>La mise en eau des équipements sanitaires est réalisée</i></p> <p><i>L'étanchéité des raccordements à l'eau est vérifiée</i></p> <p><i>La mise à l'heure des appareils électroménagers est réalisée conformément aux notices techniques</i></p> <p><i>Les dysfonctionnements sont identifiés et qualifiés</i></p> <p><i>Les injecteurs installés sur la plaque de gaz sont adaptés au type de gaz</i></p> <p><i>La vis de ralenti est réglée</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>L'élément à changer est identifié à partir des consignes de la fiche SAV</i></p> <p><i>Le mode d'assemblage et de fixation initial est repéré</i></p> <p><i>Les meubles, équipements ou accessoires à déposer pour accéder à l'élément ciblé sont repérés</i></p> <p><i>Ils sont déposés dans un ordre logique</i></p> <p><i>Le choix des outils de démontage est adapté aux éléments de fixation</i></p> <p><i>La dépose d'un évier est réalisée en veillant à préserver le plan de travail</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>Le poste de travail est balisé et sécurisé (accès restreint)</i></p> <p><i>La coupure des alimentations (électricité, eau, gaz) est</i></p>

<p align="center">Référentiel d'activités</p> <p align="center"><i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i></p>	<p align="center">Référentiel de compétences</p> <p align="center"><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p align="center">Critères d'évaluation</p>
		<p><i>vérifiée avant l'installation ou l'intervention de SAV</i></p> <p><i>Les équipements de protection individuelle sont identifiés et utilisés</i></p> <p><i>Les risques liés aux différentes opérations (découpe, ...) sont identifiés et pris en compte</i></p> <p><i>Les règles d'ergonomie (port de charges, posture au travail, ...) sont respectées</i></p> <p><i>Les risques liés à l'utilisation des matériels électroportatifs sont explicités</i></p> <p><i>Le matériel électroportatif est utilisé dans le respect des consignes de sécurité</i></p> <p><i>Les changements d'accessoire sur le matériel électroportatif sont effectués sur du matériel débranché</i></p> <p><i>Les abords du poste de travail sont protégés</i></p> <p><i>Les consignes et la réglementation spécifiques au travail en hauteur sont respectées</i></p> <p><i>Les risques de chute d'un élément haut sont identifiés dans le cadre d'une opération de dépose</i></p>
<p>Activité 2.3 - Réalisation des démarches de fin de chantier</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Nettoyage du chantier ➔ Entretien du matériel (nettoyage, rangement, changement des pièces d'usure, ...) ➔ Tri et évacuation des déchets 	<p>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</p> <p>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</p>	<p><i>Le chantier est nettoyé avec le matériel approprié tout au long de l'intervention</i></p> <p><i>Les accessoires permettant de limiter les nuisances liées à l'installation sont utilisés (protection des sols, ...)</i></p> <p><i>Les déchets nécessitant un traitement spécifique sont triés et stockés en vue d'un recyclage</i></p> <p><i>Les déchets sont préparés pour leur transport selon leurs caractéristiques (fragilité, taille, poids, recyclage, ...)</i></p> <p><i>L'enlèvement des déchets est réalisée conformément aux dispositions prévues dans le bon de commande</i></p>

<p align="center">Référentiel d'activités</p> <p align="center"><i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i></p>	<p align="center">Référentiel de compétences</p> <p align="center"><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p align="center">Critères d'évaluation</p>
	<p>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</p>	<p><i>Les outils et matériels sont entretenus selon les consignes en vigueur dans l'entreprise</i> <i>Les outils présentant une défaillance ou un dysfonctionnement sont identifiés et signalés</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>Les matériels ou consommables manquants ou à réapprovisionner sont identifiés</i> <i>Un réassort est organisé dans le respect des consignes en vigueur dans l'entreprise</i></p>

<p align="center">Référentiel d'activités</p> <p align="center"><i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i></p>	<p align="center">Référentiel de compétences</p> <p align="center"><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p align="center">Critères d'évaluation</p>
<p>BLOC 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</p>		
<p>Activité 3.1 – Relations et conseil aux particuliers, clients d'une surface de vente de cuisine et d'aménagements intérieurs</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Présentation et validation avec le client de l'intervention prévue ➔ Information du client sur les travaux en cours, le 	<p>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</p>	<p><i>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...)</i> <i>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)</i></p>

<p align="center">Référentiel d'activités</p> <p align="center"><i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i></p>	<p align="center">Référentiel de compétences</p> <p align="center"><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p align="center">Critères d'évaluation</p>
<p>champ d'intervention du poseur, les activités de l'entreprise et les normes en vigueur</p> <p>➔ Vérification de la satisfaction du client sur la prestation d'installation</p> <p>➔ Collecte du règlement du solde de l'intervention</p>		<p><i>pendant le transport, ...)</i></p> <p><i>La présentation vestimentaire et la posture (distance professionnelle, respect des lieux d'intervention) sont adaptées aux consignes en vigueur dans l'entreprise</i></p> <p><i>Les observations, questions et contraintes spécifiques des clients sont prises en compte</i></p> <p><i>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</i></p> <p><i>Le professionnel prend systématiquement congé lorsqu'il quitte le chantier Le client est sensibilisé à l'enquête de satisfaction à venir</i></p> <p><i>Le travail d'installation réalisé est valorisé auprès du client</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>Le client est systématiquement contacté avant l'intervention</i></p> <p><i>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)</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>La nature de l'intervention à réaliser est vérifiée avec le client</i></p> <p><i>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</i></p> <p><i>Le champ d'intervention de l'installateur est explicité de façon précise et transparente</i></p>

<p align="center">Référentiel d'activités</p> <p align="center"><i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i></p>	<p align="center">Référentiel de compétences</p> <p align="center"><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p align="center">Critères d'évaluation</p>
	<p>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</p>	<p><i>Les besoins spécifiques des clients sont pris en compte (explication, réassurance, organisation de l'intervention, ...)</i></p> <p><i>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</i></p> <p><i>Les contraintes spécifiques des clients en situation de handicap sont prises en compte</i></p>
	<p>C3.5 Traiter les situations relationnelles délicates avec le client en vue de maintenir des relations commerciales de qualité</p>	<p><i>Le professionnel fait preuve de disponibilité et d'écoute en cas de réclamation ou d'insatisfaction client</i></p> <p><i>Les informations nécessaires au traitement de la réclamation sont recueillies</i></p> <p><i>Les situations de tension avec le client sont désamorçées par une écoute active</i></p> <p><i>Le client est informé sur la suite qui va être donnée à la situation</i></p> <p><i>Les engagements pris auprès des clients sont réalistes et n'impliquent pas les tiers</i></p>
	<p>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</p>	<p><i>Les conditions d'utilisation et d'entretien du mobilier et des appareils électroménagers sont expliquées avec clarté</i></p> <p><i>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</i></p> <p><i>La satisfaction du client quant au réglage des meubles et à l'installation réalisée est vérifiée</i></p>

<p style="text-align: center;">Référentiel d'activités</p> <p style="text-align: center;"><i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i></p>	<p style="text-align: center;">Référentiel de compétences</p> <p style="text-align: center;"><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p style="text-align: center;">Critères d'évaluation</p>
<p>Activité 3.2 – Communication avec les autres services de l'entreprise et traçabilité des interventions</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Échanges d'informations sur la prestation d'installation et les remontées clients avec les concepteurs-vendeurs et autres services de l'entreprise ➔ Transmission d'informations permettant d'améliorer l'expérience client ➔ Renseignement et transmission des documents de fin de chantier : certificat de fin de travaux, fiche d'intervention, documentation de réception de chantier, ... 	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p><i>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</i></p> <p><i>Un interlocuteur est alerté en cas de d'impossibilité de respect des normes et réglementations en vigueur</i></p> <p><i>Les difficultés sont signalées à l'interlocuteur compétent</i></p> <p><i>Les informations communiquées aux concepteurs-vendeurs ou au chef de chantier durant l'intervention sont précises, nécessaires et suffisantes</i></p> <p><i>Une attention est apportée à la continuité de service et à l'amélioration de l'expérience client</i></p> <p><i>Les difficultés de communication des membres de l'équipe en situation de handicap sont prises en compte au cours des échanges</i></p> <p><i>Les insatisfactions ou réclamations clients sont systématiquement signalées à l'interlocuteur compétent</i></p> <p><i>Le signalement des réclamations ou insatisfactions clients respecte les procédures en vigueur dans</i></p>

<p align="center">Référentiel d'activités</p> <p align="center"><i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i></p>	<p align="center">Référentiel de compétences</p> <p align="center"><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p align="center">Critères d'évaluation</p>
	<p>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</p>	<p><i>l'entreprise</i></p> <p><i>Tous les documents de fin de chantier sont renseignés sans erreur en utilisant les outils mis à disposition (support papier, tablette numérique, ...)</i></p> <p><i>Des éléments probants sont adressés au concepteur-vendeur en cas de difficulté (écrit, photographie, utilisation des étiquettes de traçabilité ou des numéros de série, ...)</i></p> <p><i>Le certificat de fin de travaux est signé par le client</i></p> <p><i>Les documents de fin de chantier sont transmis dans le respect de la procédure en vigueur et des délais</i></p>

Article 4 – Abrogation de l'annexe IV de l'accord du 24 mai 2019 et autres dispositions

L'annexe IV « CERTIFICATION : DÉCORATION DE CUISINES ET AGENCEMENT INTÉRIEUR » est abrogée.

L'annexe V « CQP de vendeur conseil en aménagement et décoration de la maison » telle qu'issue de l'avenant 1 du 17.11.2022 à l'Accord du 24 juin 2021, devient l'annexe IV de l'accord du 24 mai 2019.

Le chiffre 5 mentionné à l'article 2.6 de ce même accord est remplacé par le chiffre 3.

Les autres dispositions de l'Accord du 24 mai 2019 sont inchangées.

Les partenaires sociaux se réservent l'opportunité d'enregistrer ces certificats de qualification professionnelle en Titre à finalité professionnelle à l'horizon de 2 à 3 ans, une fois que l'analyse des cohortes sera possible.

Article 5 - Dispositions spécifiques aux entreprises de moins de 50 salariés

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

Article 6 - Publicité et formalités de dépôt

Le texte du présent avenant 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 avenant sera demandée conformément aux dispositions légales en vigueur.

Signatures

Paris, le 19 octobre 2023

Entre :

- La Fédération française du Négoce de l'Ameublement et de l'Équipement de la Maison (FNAEM) - 133, rue de la Roquette – 75011 PARIS

D'une part, Et

- La Fédération des Services C.F.D.T. - Tour Essor – 14, rue Scandicci – 93508 PANTIN CEDEX

- La Fédération Nationale de l'encadrement, du Commerce et des Services

C.F.E-C.G.C.- 9, rue de Rocroy – 75010 PARIS CEDEX

- **La Fédération Commerces, Services et Forces de Vente CSFV/CFTC** - 34, Quai de la Loire – 75019 PARIS

- **La Fédération des commerces & Services UNSA** - 21, rue Jules Ferry - 93177 BAGNOLET CEDEX

D'autre part,