

Vendeur - agenceur de cuisines et salles de bains

RNCP28092 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	230w
Formacode(s)	22408, 34536
Code(s) ROME	D1212, D1403
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	21/04/2022

Certificateur(s)

**ASSOCIATION POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DANS LES INDUSTRIES DE L'AMEUBLEMENT
LYON · SIRET : 45094656100021**

NOVEHA · SIRET : 45101497100019

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le Vendeur-Agenceur de cuisines et de salles de bains est un commercial, technicien, agenceur décorateur. Il accueille et informe le client dans les points de vente. Il renseigne sur les caractéristiques de produits. Il détermine avec lui son projet d'agencement. Il négocie et concrétise la commande, s'assure du suivi de chantier et de la satisfaction du client.

Ses blocs d'activités sont les suivants :

Activité 1 : Conseiller et Vendre un projet Cuisine, salle de bain et/ou rangement

- Il accueille le client, identifie ses besoins et le conseille sur son projet.
- Il argumente et vend un projet d'agencement : cuisine, salle de bains, dressing en tenant compte des besoins client.
- Il s'assure de la satisfaction du client, tout au long du projet.
- Il réalise une veille commerciale et technologique.
- Il participe aux actions commerciales mises en place.
- Il développe le fichier clients et fidélise sa clientèle.
- Il utilise les outils de Gestion de Relation Clients.

Activité 2 : Concevoir et Agencer un projet Cuisine, salle de bain et/ou rangement

- Il vérifie les caractéristiques des surfaces à aménager et des pièces adjacentes.
- Il réalise un métré, un relevé de côtes.
- Il conçoit tous les plans liés au projet d'agencement à la main et/ou sur logiciel de Dessin Assisté par Ordinateur, dans le respect des contraintes d'architecture.
- Il est force de propositions dans le cadre d'une surface « pièce à vivre » (conseils décoratifs, couleur, volumes,...).

Activité 3 : Gérer et Assurer le suivi d'un projet Cuisine, salle de bain et/ou rangement

- Il gère tous ses dossiers clients de la prospection à la pose.
- Il établit tous les documents nécessaires à la réalisation du projet (devis, bons de commande, accusés de réception, certificat de fin de travaux,...).
- Il s'assure du règlement client et clôture le dossier.
- Il s'assure de la faisabilité du chantier, le planifie et l'organise.
- Il suit le chantier dans son intégralité.

- Il valide la conformité du chantier et mesure la satisfaction du client.
- Il gère le Service-Après-Vente.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compétences ou capacités attestées :

« Conseiller et Vendre un projet Cuisine, salle de bain et/ou rangement » :

- Accueillir, conseiller le client et recueillir les informations sur son profil et ses besoins.
- Présenter et argumenter le projet d'implantation, suivant les besoins du client.
- Négocier, proposer une solution commerciale adaptée et concrétiser la vente.
- Recenser les informations sur le marché et les évolutions technologiques (matériaux, classe énergétique des appareils électroménagers, développement durable, tendances décoratives, ...).
- Identifier et rencontrer les différents acteurs de la zone de chalandise (concurrents, sous-traitants, ...).
- Développer un relationnel privilégié avec les particuliers et les prospects professionnels, en tenant compte de la stratégie commerciale et des instructions de son supérieur hiérarchique.

« Concevoir et Agencer un projet Cuisine, salle de bain et/ou rangement » :

- Identifier les contraintes techniques liées au projet du client et réaliser le relevé des dimensions des surfaces à aménager.
- Concevoir une proposition d'agencement intégrant les contraintes techniques, spatiales et budgétaires du client et réaliser l'implantation, la perspective et les plans techniques (sur logiciel de conception assistée par ordinateur et dessin manuel), en appliquant les règles d'implantation et les normes en vigueur.

« Gérer et Assurer le suivi d'un projet Cuisine, salle de bain et/ou rangement » :

- Réaliser les chiffrages du projet (meubles, électroménager, pose, travaux, sanitaire) et passer les commandes.
- Planifier le déroulement du projet, en concertation avec le client.
- Vérifier et classer les documents contractuels, en assurer le suivi et clôturer le dossier client.
- Vérifier sur site les contraintes techniques (électricité, gaz, plomberie, ventilation,...).
- Définir les différentes phases du chantier, organiser, planifier et gérer les ressources humaines (internes et externes) et matérielles nécessaires.
- Suivre un chantier dans son intégralité, de son démarrage à sa réception, apporter les réponses aux problématiques identifiées et coordonner la réception de chantier.

Blocs de compétences

RNCP28092BC01 — Gérer et assurer le suivi d'un projet de cuisine, salle de bain et/ou rangement

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences :

- Ouvrir un dossier par l'enregistrement des informations clients.
- Elaborer le dossier, réaliser les chiffrages du projet et les enregistrer.
- Définir avec le client le déroulement du projet et les délais.
- Etablir les commandes aux fabricants.
- Vérifier les accusés de réception.
- Contrôler la conformité du chantier et les encaissements.
- Clôturer le dossier.
- Lors de la préparation du chantier :
 - Vérifier sur site la conformité de la pièce à agencer (cuisine, salle de bains, rangements)
- Identifier les différentes phases du chantier et les intervenants nécessaires, en interne et en externe.
- Pour assurer le suivi du chantier :
 - Organiser, planifier et gérer les ressources humaines et matérielles nécessaires.
- Suivre les différentes phases du chantier :
 - Planification du chantier,
 - Coordination de l'organisation financière et temporelle du chantier,
 - Respect des normes (sécurité,...) en vigueur.
- Identifier et solutionner les problèmes éventuels.
- A la réception du chantier en fin de travaux, s'assurer de la conformité avec les attentes du client, le cahier des charges de sous-traitants, la réglementation et la sécurité.
- Gérer le service après-vente.

- Mesurer la satisfaction du client.

Modalités d'évaluations :

Epreuve E6 – Etude de cas en entreprise

Epreuve ponctuelle individuelle

Epreuve orale sur la gestion de la relation client propres aux secteurs de la cuisine, salle de bain et/ou rangement et sur la préparation et suivi de chantier d'un projet de cuisine, salle de bain et/ou rangement

Support d'interrogation : dossier professionnel réalisé en entreprise (cuisine & salle de bains)

Epreuve E7 – Application en entreprise

Evaluation individuelle en cours de formation réalisée par le tuteur sur les compétences acquises en entreprise sur la gestion des dossiers clients et sur le suivi et préparation de chantier d'un projet de cuisine, salle de bain et/ou rangement

Support : livret d'évaluation

RNCP28092BC02 — Conseiller et vendre un projet de cuisine, salle de bain et/ou rangement

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences

- Accueillir le client
- Orienter et informer le client sur le fonctionnement de l'entreprise et les marques de cuisines, salles de bains et rangement distribuées.
- Communiquer avec le client (écrit et oral) en intégrant le vocabulaire technique lié aux secteurs de la cuisine, salle de bain et rangement.
- Identifier la typologie du client, ses habitudes, son mode de vie, son type d'habitation et l'ancienneté du bâtiment.
- Identifier les besoins, envies, motivations et freins d'achat du client.
- Identifier et hiérarchiser les critères de choix et les attentes du client.
- Présenter et justifier le projet d'implantation, en prenant en compte les besoins du client.
- Argumenter le projet sur le plan technique (ergonomie, fonctionnalité) et sur les services proposés.
- Répondre aux objections du client.
- Négocier et proposer une solution commerciale adaptée.
- Informer le client sur les conditions de vente (taux de Taxe sur Valeur ajoutée, conditions de rétractation, droits et devoirs du client et du vendeur...).
- Conclure la vente.
- Garantir la satisfaction du client.
- Assurer le Service Après-Vente.
- Identifier les marchés de la Cuisines, salles de bains et rangement et leurs évolutions technologiques (matériaux, classe énergétique des appareils électroménagers, développement durable, tendances décoratives,...) du secteur de l'aménagement des espaces de vies, en utilisant Internet et les revues spécialisées.
- Identifier les différents acteurs de la zone de chalandise (concurrents, sous-traitants, ...).
- Participer aux démarches internes pour maintenir et développer la clientèle :
- Cibler les prospects et clients,
- Recenser les besoins,
- Proposer des actions commerciales adaptées.
- Gérer les contacts clients (téléphone, passage magasin, rendez-vous, déplacements chez le client) et optimiser le suivi des clients.

Modalités d'évaluations :

Epreuve E2 – Techniques de vente : découverte

Evaluation en cours de formation & épreuve ponctuelle individuelle

Epreuve orale de mise en situation professionnelle sur les techniques de vente cuisines, salles de bains et/ou rangements

Epreuve E7 – Application en entreprise

Evaluation individuelle en cours de formation réalisée par le tuteur sur les compétences acquises en entreprise sur l'accueil et la vente d'un projet cuisines, salles de bains et/ou rangements, sur les techniques de vente d'un projet cuisines, salles de bains et/ou rangements, sur la veille commerciale propre aux secteurs de la cuisine, salle de bain et/ou rangement, sur le développement commercial et la gestion de la relation clients dans les secteurs de la cuisine, salle de bain et/ou rangement

Support : livret d'évaluation

Epreuve E1 – Questionnaire vente & technique

Evaluation en cours de formation & épreuve ponctuelle

Epreuve écrite individuelle sur les techniques de vente cuisines, salles de bains et/ou rangements

Epreuve E5 – Techniques de vente : argumentation

Evaluation en cours de formation & épreuve ponctuelle

Epreuve orale de mise en situation individuelle sur les techniques de vente cuisines, salles de bains et/ou rangements

Epreuve E6 – Etude de cas en entreprise

Epreuve ponctuelle et épreuve orale individuelle sur la veille commerciale propre aux secteurs de la cuisine, salle de bain et/ou rangement

Support d'interrogation : dossier professionnel réalisé en entreprise (cuisine & salle de bains)

RNCP28092BC03 — Concevoir et agencer un projet de cuisine, salle de bain et/ou rangement

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences :

- Utiliser les gammes de produits et de matériaux, leurs caractéristiques et fonctionnement à partir des besoins du client validés et en tenant compte des dernières innovations, les enjeux de l'environnement.
- Analyser les contraintes techniques liées au projet du client (gaines, hauteur d'allège, positionnement des radiateurs,...).
- Réaliser le relevé des dimensions des surfaces à aménager (plan, métré, relevé de côtes, ...).
- Concevoir une proposition d'agencement intégrant les contraintes techniques, spatiales, réglementaires et budgétaires du client.
- Réaliser l'implantation, la perspective et les plans techniques par le dessin manuel), en appliquant les règles d'implantation et les normes en vigueur (ergonomie, fonctionnalité, sécurité, accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite,...).
- Transposer un projet réalisé à main levée sur un logiciel de Conception Assisté par Ordinateur.
- Proposer des solutions d'aménagement complémentaires.
- Réaliser une veille sur l'évolution des styles et des tendances dans les agencements de cuisines, salles de bains et rangements.
- Proposer un projet d'agencement d'espace de vies en cohérence avec les styles, couleurs et volume

Modalités d'évaluations :

Epreuve E1 – Questionnaire vente & Technique

Evaluation en cours de formation & épreuve terminale ou ponctuelle

Epreuve écrite individuelle sur la conception et agencement d'un projet cuisines, salles de bains et/ou rangements

Epreuve E3 – Techniques de vente : Conception de projet

Evaluation en cours de formation & épreuve ponctuelle individuelle de mise en situation individuelle sur les techniques de conception et agencement d'un projet cuisines, salles de bains et/ou rangements

Epreuve E4 – Etude de cas salle de bain / rangement

Evaluation en cours de formation &

épreuve ponctuelle individuelle

Epreuve écrite de mise en situation sur la conception et agencement d'un projet salle de bains et/ou rangement

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les secteurs d'activité :

- magasins spécialisés en cuisines, salles de bains et rangement ;
- grandes surfaces de bricolage ;
- distributeurs de meubles ayant un secteur dédié à la cuisine et/ou à la salle de bains ;
- négoce sanitaires matériaux du bâtiment.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les types d'emplois accessibles : vendeur agenceur, cuisiniste, bainiste, vendeur concepteur, ensemblier décorateur agenceur, vendeur cuisine, vendeur salle de bains, conseiller de vente cuisines, conseiller de vente salles de bains sanitaire, conseiller de vente rangement, vendeur, vendeur dessinateur, dessinateur, technico-commercial, agenceur, concepteur, Décorateur, commercial dessinateur.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Manque de main-d'œuvre disponible, Conditions de travail contraignantes
Salaire médian (mensuel)	2 170 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X61 — Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage · tension 2/5 (Faible) R2X83 — Représentants auprès des particuliers · tension 5/5 (Très élevée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	27 202
Jugés difficiles à recruter	38 %
Emplois saisonniers	13 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X61 — Vendeurs en ameublement, équipement du foyer, bricolage R2X83 — Représentants auprès des particuliers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X91 — Technico-commerciaux R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS
Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION
A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE
7 membres :

- 1 représentant de l'UNIFA
- 1 représentant du réseau AFPIA
- 1 membre régional, représentant le centre de formation
- 4 professionnels (parité employeurs / salariés)

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 255 €
Selon la branche	7 000 € – 9 140 €

Prise en charge	Branches concernées
8 255 €	Valeur par défaut · 205 branches
9 140 €	CPNE conjointes du bâtiment et des travaux publics, CPNEFP du négoce des matériaux de construction
8 620 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
7 890 €	CPNEFP Commerce à distance
7 500 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
7 495 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 000 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 21/04/2022

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP9809

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP37051

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
AFPIA Sud-Est

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/28092/>