



▶ VENDEUR-AGENCEUR CUISINES, SALLES DE BAINS ET RANGEMENTS

MÉTIERS : Vendeur-agenceur | Responsable d'équipe commerciale | Responsable de magasin

SP01-18

OBJECTIFS :

Apporter les compétences nécessaires à l'acquisition d'un savoir-faire professionnel permettant au stagiaire d'exercer le métier de vendeur-agenceur cuisines, salles de bains, rangements en toute autonomie.

SAVOIR-FAIRE ATTENDUS :

- ✓ **Maîtriser** la fonction Vente dans sa globalité
- ✓ **Intégrer** les contraintes techniques, normatives liées au métier et aux produits
- ✓ **Gérer** et suivre un projet dans sa globalité, de la conception à la livraison
- ✓ **Développer et fidéliser** une clientèle

CONTENU DE LA FORMATION :

La formation s'articule en 3 blocs de compétences :

Bloc 1 : Conseiller et vendre un projet de cuisine, salle de bain et/ou rangement

- Accueillir, informer le client
- Identifier le besoin du client
- Proposer, argumenter et négocier
- Concrétiser la vente
- Réaliser une veille commerciale et technique
- Participer au développement commercial
- Gérer la relation client

Bloc 2 : Concevoir et agencer un projet de cuisine, salle de bain et/ou rangement

- Identifier la gamme de produits et matériaux
- Réaliser une étude technique du projet du client
- Concevoir et agencer le projet

Bloc 3 : Gérer et assurer le suivi d'un projet de cuisine, salle de bain et/ou rangement

- Gérer les dossiers clients
- Préparer et assurer le suivi du chantier
- Assurer la réception de chantier

MODALITÉS D'ORGANISATION :

NIVEAU D'ACCÈS

Niveau 3, 4 et 5 : secteurs Commerce, Arts Appliqués, Menuiserie, Agencement ...
ou expérience professionnelle de l'activité

VALIDATION

Certification professionnelle de niveau 4, code RNCP28092
ou VAE : Validation des Acquis de l'Expérience (1)
ou par blocs de compétences.

STATUT

Contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation
CPF de transition professionnelle (remplace le CIF),
Dispositif Pro A (remplace la période de Professionnalisation)

CONTRAT

12 mois, 665 heures

ALTERNANCE

19 semaines au CFA AFPIA Grande Ouest. Alternance
variable début/fin de formation (2 semaines sur 4, à 1 semaine sur 4)

**Taux de réussite
à l'examen
(promo 2019/2020) = 93%**



(1) Qu'est-ce que la VAE ?

Cette formation est reconnue par une certification professionnelle de niveau 4 - déposé au RNCP, pour laquelle l'AFPIA propose un dispositif de validation des acquis de l'expérience. La VAE s'adresse à toute personne titulaire d'un diplôme ou titre de niveau 3 minimum ; ou justifiant d'une expérience professionnelle significative dans le domaine (2 à 3 ans). Il lui permettra d'obtenir la dispense d'unités et/ou de blocs de compétences entrant dans la composition du titre, voire de l'obtenir en totalité par ce biais. Pour toute information sur le dispositif (conditions, accompagnement,

Vendeur-agenceur cuisines, salles de bains et rangement

Programme détaillé

10/03/2021

Accueil et présentation

Objectif(s)

- Être disponible, accueillant et motivé avec le client et au sein de l'entreprise. Prendre des initiatives simples.
- Réaliser le premier accueil physique et / ou téléphonique.

Contenu

- o Travaux de cohésion de groupe,
- o Savoir se présenter, présenter son entreprise,
- o La communication interpersonnelle et ses codes,
- o Réaliser l'accueil physique d'un client, le faire patienter puis l'orienter vers un collègue compétent,
- o Occuper le poste du standard téléphonique, prendre des appels, comprendre le besoin client puis transférer l'appel.
- o Prendre des notes à communiquer à ses collègues (suite à un message téléphonique, à une visite en magasin).

Découverte

Objectif(s)

- Établir une communication de qualité avec le client afin de répondre au mieux à ses besoins

Contenu

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> o Sondage préalable des participants à propos de leurs points de vue relatifs au thème o Le comportement du vendeur o Le conseil client o Le terrain commun o La découverte des besoins | <ul style="list-style-type: none"> o L'art de poser des questions o Les questions fondamentales de la découverte o Le feed back o Procédure de pré-négociation o Savoir structurer sa découverte, amener le client à exprimer ses envies, ses attentes |
|---|---|

Argumentation

Objectif(s)

- Présenter de façon claire et concrète le produit, les systèmes, le service, leurs avantages pour persuader le client.

Contenu

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> o Sondage préalable des participants à propos de leurs points de vue relatifs au thème o Les attitudes qui découragent l'achat o Le mécanisme de l'argument o Les règles de l'argument | <ul style="list-style-type: none"> o Rendre les arguments plus séduisants o Aller au-delà des objections afin de les transformer en levier à la vente o Les règles principales pour traiter l'objection |
|---|--|

Concrétisation

Objectif(s)

- Acquérir et maîtriser les techniques de concrétisation de vente.

Contenu

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> o Présentation du prix o Comment surmonter la peur de conclure o Comment être gentiment directif | <ul style="list-style-type: none"> o Quand conclure ? o Comment conclure ? o Les clés de la négociation |
|--|--|

Vendeur-agenceur cuisines, salles de bains et rangement

Programme détaillé

10/03/2021

Participer à l'atteinte des objectifs de vente

Objectif(s)

- *Comprendre le chiffrage, la rentabilité d'un projet.*

Contenu

[12 heures]

- o Calculer un prix de vente TTC, un prix de vente HT
- o Calculer une marge, un taux de marge
- o Calculer un coefficient
- o Retrouver un coût d'achat, une marge, un coefficient
- o Calculer une remise et en comprendre l'impact
- o Analyser les tableaux de bords de points de vente.

Prendre la parole avec aisance

Objectif(s)

- *Développer l'aisance verbale et améliorer ses capacités d'expression*

Contenu

[15 heures]

- o Gérer le stress
- o Reconnaître ses points forts et pistes de progrès
- o Maîtriser les silences
- o Exercices vidéos
- o Les fondamentaux
 - Trouver son style et le mettre en adéquation avec sa personnalité
 - S'entraîner (voix, regard, posture, respiration, diction)

Perfectionner ses ventes

Objectif(s)

- *Permettre au salarié en fin de parcours de revoir les techniques de vente dans leur ensemble avec ses produits*
- *Apporter les ajustements et corrections si besoin afin de se perfectionner*

Contenu

[23 heures]

- o Rappel des différentes phases de vente :
 - a. Découverte
 - b. Argumentation
 - c. Concrétisation
- o Mises en situation
- o Analyse
- o Co-développement

Remédiation

Objectif(s)

- *Mieux se connaître, pour gagner une vraie confiance en soi dans le but de mieux appréhender l'autre (le client).*

Contenu

[12 heures]

- o Se situer dans la relation personnelle par rapport au métier
- o Les enjeux comportementaux en fonction de ses valeurs, de son caractère et de sa personnalité
- o Se donner les moyens de sa propre réussite et par extension de celle de son entreprise

Vendeur-agenceur cuisines, salles de bains et rangement

Programme détaillé

10/03/2021

Techniques de dessin

Objectif(s)

- *Appréhender les normes de représentation dans l'espace*
- *Dessiner en plan et élévation un aménagement intérieur*

Contenu

[35 heures]

- o Les règles du dessin technique.
- o Connaître et réaliser un plan dans le respect des normes
- o Découverte et interprétation d'un relevé de mesures clients exécutés à la main
- o Conception d'étude simple en tenant compte des critères techniques et esthétiques
- o Réaliser à l'échelle : fond de plan, implantation, élévation

Perspective et décors

Objectif(s)

- *Dessiner en perspective des volumes et aménagements intérieurs*
- *Apprendre à tracer et à mettre en valeur différents types de perspectives*

Contenu

[43 heures]

- o La perspective axonométrique.
- o La perspective plongeante
- o La perspective à 1 point de fuite
- o La perspective à 2 points de fuites
- o Le croquis,
- o Mise en application sur projet individuel

Évolution de l'aménagement de l'Habitat

Objectif(s)

- *Offrir une expertise de qualité à une clientèle de plus en plus exigeante*

Contenu

[15 heures]

- o Qu'est-ce habiter ?
- o Les nouveaux comportements dans la société
- o Les nouveaux comportements dans nos habitats personnels et professionnels

Connaissance technologique du mobilier

Objectif(s)

- *Acquérir un langage technique commercial*
- *Comprendre le circuit de fabrication et ses impacts sur les coûts et délais.*

Contenu

[31 heures]

- o La composition d'un meuble (terminologie)
- o Les particularités de conception du mobilier en bois massif et à base de dérivés
- o Les matériaux utilisés dans la fabrication de mobilier (principes d'obtention, de transformation, ...)
- o L'assemblage d'un mobilier
- o Les colles employées
- o Les revêtements de finition du mobilier

Vendeur-agenceur cuisines, salles de bains et rangement

Programme détaillé

10/03/2021

Électroménager

Objectif(s)

- *Effectuer une présentation active des différentes pièces d'électroménager, et de leurs champs d'utilisation.*

Contenu

- o Les différents articles et pièces d'électroménagers
- o L'implantation correspondante
- o Fonctionnement de base et entretien
- o La spécificité des électroménagers
- o Argumentation

Cuisine intégrée

Objectif(s)

- *Utiliser et valoriser tous les outils d'aide à la gestion de l'espace dans une cuisine aménagée.*

Contenu

- o Sens et/ou plan de circulation
- o Les volumes
- o Les lignes directrices de la pièce ou de l'ensemble
- o Étude ergonomique
- o Connaissance des accessoires de démonstration pour les utiliser de manière cohérente

Etude technique

Objectif(s)

- *Reconnaître les signes et les normes de plomberie, d'électricité, et les appliquer.*

Contenu

- o Les signes normalisés en plomberie et électricité
- o Les règles d'architecture liées à la plomberie et à l'électricité
- o Les normes spécifiques afférentes aux différents volumes dans les pièces
- o Implantation d'installation de plomberie et d'électricité en respectant les normes

Salle de bains

Objectif(s)

- *Concevoir, réaliser et construire un agencement pragmatique de salle de bains en tenant compte de l'ensemble des contraintes existantes pour ce secteur.*

Contenu

- o Le marché de la salle de bains, historique, adaptation au marché
- o Les attentes clients, vocabulaire, relevé de mesure, avant-projet, projet, devis
- o La gestion de l'espace, détermination des aires fonctionnelles
- o Le choix des coloris, la gestion de l'espace
- o Réalisation de calepinage
- o Les évacuations et les contraintes techniques liés au bâtiment
- o Conception d'un espace bains

Vendeur-agenceur cuisines, salles de bains et rangement

Programme détaillé

10/03/2021

Rangement

Objectif(s)

- *Concevoir un agencement de rangement, dressing en tenant compte des impératifs fonctionnels et techniques liés à ce secteur d'activité en développement.*

Contenu

- o Le marché du rangement, adaptation du marché
- o Les attentes clients
- o Vocabulaire, relevé de mesures, chiffrage
- o Les normes de l'implantation
- o Conception d'un dressing

Agencer un espace de vie

Objectif(s)

- *Définir et organiser un projet d'aménagement*

Contenu

- o Découverte du lieu et découverte du client
- o L'organisation d'un volume
- o Les contraintes d'un projet
- o Le bien-être, objectif d'un projet
- o L'axe directeur cohérent et pertinent
- o L'analyse de grands projets
- o Les ingrédients d'un projet au service de l'axe directeur
- o L'ergonomie
- o Du global au détail

Matières et Matériaux

Objectif(s)

- *Identifier et maîtriser les matières et matériaux que l'on rencontre dans l'aménagement de l'habitat.*

Contenu

- o Identifier les deux grandes familles de matériaux
- o Les caractéristiques des matériaux
- o La mise en œuvre
- o Le bon matériau pour le bon usage
- o Les matériaux dans l'habitat

Mise en ambiance

Objectif(s)

- *Aller plus loin dans le conseil d'agencement*
- *Développer un projet d'architecture intérieure global et cohérent*
- *Trouver un axe directeur*

Contenu

- o Les couleurs
 - Le cercle chromatique
 - Les sept contrastes
 - La couleur et l'espace
 - Les combinaisons chromatiques
- o L'acoustique
- o La lumière
 - La lumière naturelle
 - La lumière artificielle
 - La lumière directe, indirecte et diffuse
 - Les volumes, couleurs et matières
- o Le sensoriel

Vendeur-agenceur cuisines, salles de bains et rangement

Programme détaillé

10/03/2021

Marketing

Objectif(s)

- *Connaître son marché et l'environnement de l'entreprise*
- *Le positionnement de l'entreprise sur son marché*

Contenu

- o La macro-environnement : méthode d'analyse PESTEL
- o Le microenvironnement : concurrent / client / fournisseur
- o L'analyse concurrentielle : méthode de PORTER
- o La segmentation client
- o Définir sa cible
- o L'élément différenciant de l'entreprise

Relancer efficacement par téléphone

Objectif(s)

- *Définir la stratégie d'appel et relance téléphonique*

Contenu

- o Se remémorer le dossier client
- o Préparer le contenu de son appel
- o Simulations, jeux de rôle

Révéler son image

Objectif(s)

- *Repérer et valoriser ses atouts pour gagner en assurance,*
- *Se construire une image positive et convaincante.*

Contenu

- o Repérer et valoriser ses atouts,
- o Véhiculer de l'assurance par la posture,
- o L'impact du langage non verbal,

Vendeur-agenceur cuisines, salles de bains et rangement

Programme détaillé

10/03/2021

CAO – 3D Compusoft

Objectif(s)

- *Utiliser un logiciel de suivi client et de conception de cuisine et salles de bains.*

Contenu

Logiciel de conception dessin de pièce

- o Prise en main de l'outil CAO
- o Comment tracer des murs
- o Comment intégrer des éléments
- o Exercices et cas pratiques

Logiciel de conception implantation & chiffrage

- o Principes du curseur winner
- o Comment implanter des meubles
- o Comment rattacher des éléments entre eux
- o Mettre en valeur / en ambiance un projet
- o Principes du chiffrage et points de vigilance

Planter son espace de vente

Objectif(s)

- *Connaitre et mettre en œuvre les règles de merchandising au sein de l'entreprise*

Contenu

- o Comment planter son espace de vente
- o La règle des « 4 P »
- o Mettre en valeur les produits exposés

Etude du bâtiment

Objectif(s)

- *Appréhender un projet à travers ses contraintes techniques.*
- *La composition des murs, cloisons / doublages, sol et plafonds.*
- *Intégrer les fluides (Alimentation EC/EF, Evacuation EU, Réseau électrique, GAZ) afin de proposer des modifications de réseaux réalisables.*

Contenu

Les murs, cloisons, doublages. Leur caractéristiques et principes de mise en œuvre.

L'alimentation en Eau Chaude et Eau Froide et ses évacuations :

- o Les matériaux utilisés (cuivre / PER / Multicouche / PVC).
- o Les diamètres d'alimentation en eau.
- o Le réseau d'eaux usées (Matériaux employés, diamètres, composition du réseau).
- o Les règles d'écoulement (Le fil d'eau et les pentes minimales)

Le réseau électrique :

- o Le compteur, le tableau de répartition et les protections associées (disjoncteurs, disjoncteur différentiel).
- o Les sections de câbles et les appareils s'y raccordant.
- o Le calcul de puissance

Vendeur-agenceur cuisines, salles de bains et rangement

Programme détaillé

10/03/2021

Le digital au service du commerce

Objectif(s)

- *Appréhender l'ensemble des outils digitaux actuels pouvant servir son efficacité*
- *Se les approprier et savoir en faire une force commerciale*

Contenu

- o Sites internet : site vitrine, vente en ligne. Quelles interactions possibles avec la vente en présentiel ?
- o Réseaux sociaux : pourquoi et comment être présent sur ce type de canal ?
- o Réalité virtuelle, réalité augmentée : outils d'aide à la vente pour les acteurs de l'aménagement de l'habitat
- o Tablette : comment utiliser cet outil et quels bénéfices client ?
- o Outlook, mind mapping... : comment gagner en efficacité ?

Préparation dossier de soutenance et examen

Objectif(s)

- *Organiser et concevoir son dossier de soutenance*

Contenu

- o Définir des données essentielles à présenter
- o Assistance à :
 - La mise en page
 - La réalisation de plans techniques
 - La rédaction du dossier

Vendeur-agenceur

cuisines, salles de bains et rangement

Programme détaillé

Nature des Epreuves	Forme	Durée	Coefficients	
			CCF	Examen final
Evaluation à l'AFPIA-SOLF2A – Examen Blanc : 15h / Examen Final : 35h				
E 1 : Questionnaire ▶ Coefficient 2	écrite	2h	1	1
E 2 : Techniques Vente, Découverte des besoins ▶ Coefficient 4	orale	1h	1	3
E 3 : Etude de cas Cuisine ▶ Coefficient 3	écrite	4h30	1	3
E 4 : Etude de cas Salle de Bains / Rangement ▶ Coefficient 3	écrite	4h	1	3
E 5 : Techniques Vente, Argumentation du projet ▶ Coefficient 4	orale	1h	1	3
Evaluation Professionnelle				
E 6 : Soutenance Dossier Professionnel ▶ Coefficient 4	écrite et orale	1h	/	3
Application en Entreprise ▶ Coefficient 3	écrite et orale	/	/	2

La non-présentation à une épreuve est éliminatoire.
Le candidat est considéré admis lorsqu'il obtient la moyenne totale coefficientée.