

# VALIDATION DU CERTIFICAT

## I.- CONTROLE CONTINU DES CONNAISSANCES

<u>MODULES</u>	<u>COEFF.</u>
• TECHNIQUES DE VENTE	
Contrôle continu	3
Contrôle final	3
• TECHNOLOGIE/DESSIN	
Contrôle continu	3
Contrôle final	3
DROIT/CONSUMERISME	1
GESTION COMMERCIALE – MARKETING	1
	-----
	14 x 20 = 280

## II.- PERIODE EN ENTREPRISE / 20

Evaluation par le tuteur de l'année de formation	3 x 20 = 60
--	-------------

## III.- DOSSIER PROFESSIONNEL

* Qualité et Présentation du dossier	2
* Soutenance du dossier	1
	-----
	3 x 20 = 60

TOTAL ..... 400

Note..... / 20

*L'attribution du CERTIFICAT nécessite une note moyenne égale à 12/20.*  
**TOUTE NOTE INFÉRIEURE à 8/20 pour l'un des groupes d'épreuve est ELIMINATOIRE**

# TECHNIQUES DE VENTE

## A - Contrôle continu des connaissances – **COEFFICIENT 3**

Moyenne d'un minimum de 5 notes obtenues tout au long de l'année portant sur le contrôle des connaissances générales et les jeux de rôles.

## B – Contrôle final - **COEFFICIENT 3** : (grille jointe)

### **EPREUVE PROFESSIONNELLE DE VENTE**

Durée : 5h30 - Epreuve orale et écrite

Objectif : Devant un jury de 2 personnes (clients), le candidat doit vendre une cuisine.

Chaque jury de professionnels (tuteurs employeurs et employés) joue le rôle d'un couple de clients dont les caractéristiques sont prévues dans un jeu de rôles. D'autre part les clients présentent au candidat le plan de la cuisine à aménager Ce jeu de rôles écrit et le plan sont transmis au jury huit jours avant l'épreuve.

*Le candidat tire au sort un jeu de rôle + plan ( au moins deux jeux de rôles et plans doivent être préparés par les enseignes nationales fabricants et communiqués au SNEC un mois avant les examens). Le budget retenu est un budget moyen défini dans la segmentation de prix suivante :*

*Budget moyen : 5500 € – 7700 € pose comprise  
avec TVA 5,5% = 5 800 € – 8125 €  
avec TVA 19,6% = 6600 €- 9 200 €*

#### **A - Le jeu de rôle doit obligatoirement comporter les éléments suivants :**

- les coordonnées des clients
- leur téléphone
- leur budget (Pose comprise – TTC)
- leur métier
- le modèle de la cuisine choisie : rustique ou contemporain, la couleur, l'électroménager, les meubles.
- leurs motivations d'achat.
- le nombre de personnes dans le foyer.
- les besoins en électroménager.
- leurs goûts personnels, leurs loisirs, leur mode de vie.
- La date de réalisation de la cuisine.

#### **B - Le plan de la pièce à aménager précise les éléments suivants :**

- Les dimensions de la pièce
- La hauteur sous plafond
- La hauteur de l'allège
- Les arrivées d'eau et de gaz
- Les évacuations ( hotte, eaux usées)
- Les portes, les fenêtres et les pièces qui jouxtent la cuisine
- 

***\*IL EST INDISPENSABLE DE QUESTIONNER LE CANDIDAT SUR SES PRATIQUES EN MATIERE DE MÉTRÉ SUR LE TERRAIN***

*Cette épreuve se décompose en trois temps.*

#### **1) ACCUEIL ET DECOUVERTE – R1 (1 heure 30)**

*Le candidat se présente avec les catalogues et les tarifs de sa marque. Il utilise la fiche découverte de son magasin*

- a) Le candidat accueille un couple de clients (le jury) composé de deux professionnels de la cuisine.
- b) Le candidat réalise la découverte des besoins – l'implantation :
  - par rapport au budget
  - au modèle meubles – couleur – décoration éventuelle – style – poignées – rangements – plan de travail (matériaux)
  - à l'électroménager - four – plaque – hotte – réfrigérateur – lave vaisselle – micro ondes
  - aux accessoires – éviers – robinetterie
  - au client :
    - ses goûts
    - son mode de vie
    - ses habitudes (composition de la famille)
    - son style

## **2) REALISATION DE L'IMPLANTATION ET DU CHIFFRAGE (3h)**

*Le candidat utilise sa planche à dessin et les documents du SNEC (devis, bons de commande, ...)*

- a) Réalisation de l'implantation au propre et manuellement
- b) Le chiffrage à la main sur le devis de la vente de fournitures type SNEC et l'offre de services assurés par le professionnel.

## **3) PRESENTATION DU PROJET ET VENTE - R2 (1h)**

- Le candidat présente son projet au couple de clients.
- Argumente ses choix
- Traite les objections
- Conclue la vente devant le jury

Le jury évalue le/la candidat(e) grâce à la grille d'évaluation suivante : Examen Final Vente .  
A l'issue de cette épreuve, le centre organisateur garde les projets réalisés par les stagiaires.

---



## TECHNOLOGIE / DESSIN TECHNIQUE

### **A - Contrôle continu des connaissances – COEFFICIENT 3**

Moyenne d'un minimum de 5 notes obtenues tout au long de l'année portant sur le contrôle des connaissances générales et sur les études de cas : réalisation de projets pendant les cours.

### **B – Contrôle final – COEFFICIENT 3 : (grille jointe)**

#### **EPREUVE DE TECHNOLOGIE / DESSIN TECHNIQUE**

Durée : 7h - Epreuve Ecrite

*Lors de l'épreuve professionnelle de vente, le candidat a réalisé une implantation correspondant au projet qu'il a vendu à ses clients.*

*Pour cette épreuve le stagiaire se sert de ses tarifs : meubles, électroménager, accessoires. Il réalise ses plans à la main sur sa planche à dessin. Pour les chiffrages, il doit aussi se munir de sa calculette.*

*A partir de ce projet, le candidat doit :*

réaliser le dossier client qui comprend les documents suivants reliés et présentés avec les garanties offertes par l'enseigne du magasin ou l'enseigne nationale :

- l'implantation telle que proposée la veille ou corrigée si les clients ont apporté des modifications
  - le plan technique : Avec les emplacements de toutes les sorties : gaz, électricité (position, hauteur, ampérage), eau , aération/ventilation. Ce plan est conforme aux textes et aux normes techniques en vigueur.
  - la perspective à la main en couleur avec ombres et décoration, en utilisant les points de fuite, l'échelle au 1/20° et les lois de la perspective.
  - Le chiffrage à la main présenté la veille ou corrigé, si des modifications ont été apportées lors de la vente. Ce chiffrage doit obligatoirement être réalisé sur les documents contractuels du SNEC (offre de cuisine et bon de commande).
  - Les travaux de pose doivent être détaillés (documents SNEC joints)
  - Les services offerts par l'entreprise
  - Certification ISO 9001 et Certification collective AFAQ- « APPROUVÉ » - Grille jointe : Examen final Technologie / Dessin Technique.
-

<b>CONCEPTEUR VENDEUR DE CUISINES SNEC</b> <b>EXAMEN FINAL TECHNOLOGIE / DESSIN TECHNIQUE</b>
--

**Date :**

**Candidat :**

**Jury**

<b>PRESENTATION DU PROJET :</b>	
<b>Le candidat réalise un projet structuré et esthétique (sur 50)</b>	<b>Chaque question / 5</b>
Contenu du dossier client et qualité des documents :	
* Devis (chiffrage)	
* Offre de services	
* Plan vue de dessus	
* Plan technique	
* Perspective	
* Cohérence du projet	
* Qualité de la conception	
* Respect du triangle d'activité	
* Respect du cahier des charges	
* Le candidat possède un esprit logique	
<b>Note Totale / 50</b>	
<b>NOTE FINALE / 20</b>	
<b>Appréciation Générale</b>	

---

**DROIT / CONSUMERISME - COEFFICIENT 1**

Durée : 2h - Epreuve Ecrite

*Cette épreuve vérifie les connaissances acquises durant l'année dans le domaine du droit de la consommation et de la certification de services AFAQ « APPROUVÉ »*

**GESTION COMMERCIALE / MARKETING - COEFFICIENT 1**

Durée : 4h – Epreuve Ecrite

*Cette épreuve est une étude de cas. Elle fait appel aux connaissances acquises en gestion commerciale et en marketing et doit poser une problématique liée au métier (problématique – analyse – recherche de solution) .*

*Exemple : Baisse de la fréquentation du magasin :  
analyse des facteurs liés à cette baisse, comment le stagiaire va remédier à cette situation ?  
quels moyens va-t-il mettre en œuvre ?  
analyse du coût de réalisation ainsi que des calculs de marges , TVA, etc.*

**PERIODE EN ENTREPRISE – coefficient 3**

*Le tuteur qui encadre le jeune en entreprise évalue la période passée en entreprise et les performances commerciales sur les critères suivants. La grille d'évaluation est à envoyer à l'entreprise et à présenter lors de la deuxième visite en entreprise. Elle devra être retournée par l'entreprise au centre de formation dans le dernier mois de la formation. Cette grille évalue les critères suivants :*

---

## CONCEPTEUR VENDEUR DE CUISINES SNEC

Nom du (de la) stagiaire.....

Entreprise.....

Adresse.....

Nom du tuteur:.....

Fonction dans l'entreprise.....

### APPRECIATION DE L'ENTREPRISE

***(Cette appréciation donne lieu à une note coefficient 3 qui rentrera dans le relevé final de notes du stagiaire :***

Une croix dans la colonne : « Acquis » = 2 points « En voie d'acquisition » = 1 point « Non acquis » = 0 point

		Acquis	En voie d'acquisition	Non acquis
<b>Comportement</b>	Présentation physique du stagiaire			
	Intégration dans l'équipe			
	Organisation			
	Gestion du temps			
	Implication dans la vie du magasin			
<b>Vente</b>	Accueil client et présentation des services de l'entreprise			
	Analyse des besoins			
	Conception du projet			
	Argumentation du projet			
	Traitement des objections			
	Conclusion			
	Suivi clientèle et du dossier client			
	Prospection			
<b>Technique</b>	Conformité technique - Métré			
	Suivi et réception de chantier			

**Remarques éventuelles : Points forts – Points faibles :**

.....

.....

.....

.....

**Perspectives à la fin du contrat de qualification**

.....

.....

.....

.....

**Document à nous retourner impérativement avant le 15 SEPTEMBRE 04**

**EPREUVE DOSSIER PROFESSIONNEL**  
**coefficient 2 – Qualité et Présentation du dossier**  
**coefficient 1 – Contenu du dossier et qualité de la Prestation Orale**

Durée : ½ h – Epreuve orale  
 (grille jointe)

Le jury est composé d'un professionnel et d'un représentant du Centre de Formation

*Le candidat fournit, un dossier bilan de son année de formation qui sera construit individuellement . Tout document inséré doit faire l'objet d'un commentaire argumenté. Cette épreuve comporte deux objectifs :*

*1) Le dossier professionnel doit permettre au jury de connaître et d'apprécier les activités liées à la vente exercées par le candidat dans l'entreprise.*

*2) La soutenance doit permettre, à partir du vécu en entreprise, d'évaluer les capacités d'analyse et de synthèse, de communication, d'argumentation, et de persuasion.*

*Sont pris en compte dans ce dossier :*

**A -- LA QUALITE ET PRESENTATION DU DOSSIER (sur 20)**

Mise en page, orthographe, syntaxe, pagination, existence d'un sommaire (sur 10).  
 Existence d'illustrations et pertinence des commentaires des documents insérés (sur 10)

**B- LE CONTENU DU DOSSIER PROFESSIONNEL ET LA QUALITE DE LA PRESTATION ORALE ( sur 100)**

**I – Contenu du dossier Professionnel**

**1 – Bilan de l'année de formation (sur 50)**

Description de l'entreprise d'accueil, présentant, à titre indicatif, des données relevant :

- d'un bref historique (*évolution récente de l'entreprise*)
  - de la structure et des relations fonctionnelles entre les différents services (*organigrammes*)
  - de l'organisation du service commercial
  - de l'évolution des volumes de vente
  - de la répartition du volume des ventes réalisées par le stagiaire
  - des prévisions pour les prochaines années
  - Présentation d'une vente . Justifier le choix de cette vente
  - Analyse de la stratégie commerciale de l'entreprise (*conquête d'une clientèle nouvelle et des moyens mis en œuvre*)
  - Chiffre d'affaires réalisé, développé ( Tableau SNEC )
  - Bilan de l'année par rapport :
-

- ⇒ Au groupe de stagiaires
- ⇒ Au centre de formation
- ⇒ A l'entreprise d'accueil
- Conclusion , perspectives d'avenir

## **2 – La concurrence du magasin (sur 30)**

Le stagiaire doit réaliser une analyse comparative de sa principale concurrence:

Le stagiaire doit établir des comparatifs techniques et qualitatifs de sa marque par rapport aux concurrents locaux

- Une conclusion qui expliquera quelle stratégie mettre en oeuvre pour devenir plus performant face à la concurrence.

## **3 – Action Commerciale (sur 20)**

A - Il s'agit de participer à l'organisation et à la mise en place d'une action commerciale en magasin:

Exemples :

- Campagne anniversaire
- Ouverture ou agrandissement du magasin
- Participation à une foire-exposition
- Tout événement donnant lieu à une manifestation spéciale en magasin.
- Amélioration de la fréquentation du magasin
- Etude et analyse de la concurrence sur la zone de chalandise
- Enquête de satisfaction clients
- Prospection : Exploitation du Marketing direct, parrainage, prescripteurs
- Relances prospects
- Etc ....

B – Mise en place d'outils pour vérifier l'impact et la pertinence de l'action

C- Traitement et analyse des résultats ( indicateurs, courbes, histogrammes, camemberts, etc...)

D – Conclusion de l'action.

## **II - Qualité de la prestation orale du candidat (sur 40):**

- La présentation du stagiaire
  - L'utilisation de différents supports
  - Le respect du plan annoncé, du timing
  - Sa capacité d'écoute, d'argumentation, de persuasion.
  - Le traitement des objections
  - Sa capacité de synthèse, d'analyse et de conclusion
-

## EPREUVE DOSSIER PROFESSIONNEL

**Date :**

**CANDIDAT :**

**Jury :**

### A - QUALITE ET PRESENTATION DU DOSSIER - Coefficient 2

#### **QUALITE DU DOCUMENT ( sur 20)**

- Mise en page, orthographe, syntaxe, pagination  
existence d'un sommaire .....  / 10
- Existence d'illustrations et pertinence des commentaires  
des documents insérés (*courbes, histogrammes, camemberts, tableaux*).....  / 10

**NOTE A**  / 20

### B - CONTENU DU DOSSIER ET QUALITE DE LA PRESTATION ORALE - Coefficient 1

#### **I - CONTENU DU DOSSIER PROFESSIONNEL ( sur 100 )**

##### **1 – BILAN DE L'ANNÉE DE FORMATION ( sur 50 )**

- Présentation de l'entreprise d'accueil .....  / 5
- Historique .....  / 5
- Organigramme de l'entreprise.....  / 5
- Présentation du service commercial .....  / 5
- Evolution et répartition du volume des ventes du stagiaires.....  / 5  
(tableau C.A. SNEC)
- Prévisions pour les prochaines années.....  / 5
- Présentation d'une vente : Justifier son choix.....  / 5
- La stratégie commerciale de l'entreprise.....  / 5
- Bilan / Entreprise d'accueil / Centre de formation / Au groupe de stagiaires  / 5
- Conclusion.....  / 5

##### **2 – LA CONCURRENCE DU MAGASIN ( sur 30 )**

- Analyse comparative : Produits – services – prix.....  /30

##### **3 – REALISATION D'UNE ACTION COMMERCIALE ( sur 20 )**

- Justifier le choix de l'action commerciale .....  / 4
- Moyens et outils mis en œuvre pour cette action.....  / 4
- Budgétisation de l'action.....  / 4
- Analyse des résultats (impact, pertinence,...).....  / 4
- Conclusion .....  / 4

#### **II.- QUALITE DE LA PRESTATION ORALE (sur 40)**

- Présentation orale et physique du candidat .....  /10
- Utilisation de différents supports (*transparents, paper-board, tableau, magnétoscope voire échantillon ou fiche produits*).....  /10
- Respect d'un plan annoncé, du timing .....  / 5
- Capacité d'écoute, d'argumentation, de persuasion .....  / 5
- Traitement des objections .....  / 5
- Capacité de synthèse, d'analyse, de conclusion .....  / 5

TOTAL B  / 140

**NOTE B**  / 20