



BodenSchweiz
SolSuisse
PavimentiSvizzeri

Berufsbildung Boden & Parkett
Formation professionnelle sol & parquet
Formazione professionale pavimenti & parquetto



Directives du règlement concernant

l'examen professionnel de
conseillère en revêtements de sols /
conseiller en revêtements de sols

Version du 28 septembre 2023

TABLE DES MATIÈRES

1 Dispositions générales	3
1.1 But des directives.....	3
1.2 Instances.....	3
1.2.1 Organe responsable	3
1.2.2 Commission AQ.....	3
1.2.3 Secrétariat d'examen	3
2 Profil de la profession	4
2.1.1 Domaine d'activité	4
2.1.2 Les principales compétences opérationnelles	4
2.1.3 Exercice de la profession	4
2.1.4 Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture.....	5
3 Étapes pour devenir conseiller en revêtements de sols avec brevet fédéral	6
4 Organisation de l'examen final	7
4.1 Démarches administratives.....	7
4.1.1 Publication de l'examen	7
4.1.2 Inscription, délais et documents à transmettre	7
4.1.3 Aperçu chronologique des délais (depuis la publication jusqu'au début de l'examen) 7	7
4.2 Conditions d'admission	7
4.2.1 Expérience professionnelle	7
4.2.2 Équivalence	7
4.2.3 Compensation des désavantages	8
4.3 Frais	8
5 Certificats de modules	9
5.1 Organisation et mise en œuvre.....	9
5.2 Certificats de modules	9
5.3 Équivalence.....	9
5.4 Description des certificats de module	9
6 Examen final et évaluation	17
6.1 Vue d'ensemble des épreuves d'examen	17
6.2 Description des épreuves d'examen.....	17
6.3 Critères d'évaluation par épreuve d'examen	17
6.4 Évaluation et notation	18
6.5 Réussite de l'examen final	18
6.6 Répétition de l'examen	19
6.7 Recours auprès du SEFRI	19
7 Entrée en vigueur / validité des directives	19
8 Adoption	19
9 Annexe	20
9.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	20
9.2 Niveau d'exigence (ou critères de performance).....	21

1 Dispositions générales

1.1 But des directives

Sur la base du ch. 2.21, let. a du règlement concernant l'examen professionnel de conseiller en revêtements de sols* du 28 septembre 2023, la commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ) publie les directives suivantes. Elles sont révisées périodiquement par la commission AQ et adaptées au besoin.

Les directives précisent le règlement. Au chapitre 5, elles décrivent les modules de l'organe responsable. Elles s'adressent aux candidats, aux experts ainsi qu'aux prestataires de modules.

1.2 Instances

1.2.1 Organe responsable

L'organe responsable de l'examen professionnel pour conseiller en revêtements de sols est composé de SolSuisse (Association des commerces spécialisés de revêtements de sols) et la Communauté d'Intérêts marché Suisse du Parquet (ISP).

SolSuisse

Association des commerces spécialisés de revêtements de sols
Industriestrasse 23
5036 Oberentfelden

ISP

Communauté d'Intérêts marché Suisse du Parquet
Winterhaldenstrasse 14A
3627 Heimberg

1.2.2 Commission AQ

Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ). La commission AQ est composée de cinq à sept membres, nommés par l'organe responsable pour une période administrative de quatre ans. La liste détaillée des tâches de la commission AQ est décrite dans le règlement au ch. 2.2.

1.2.3 Secrétariat d'examen

Au nom de la commission AQ, un secrétariat d'examen effectue les tâches administratives associées à l'examen et constitue le point de contact en cas de questions.

Formation professionnelle sol & parquet
Industriestrasse 23
5036 Oberentfelden
berufsbildung@bodenschweiz.ch
Téléphone 062 822 29 40
Page Web: www.boden-parkettleger.ch

* Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

2 Profil de la profession

2.1.1 Domaine d'activité

Les conseillers en revêtements de sols sont des cadres actifs dans l'industrie, l'artisanat et le commerce dans le domaine des revêtements de sols ou dans des entreprises d'aménagement intérieur. Ils planifient et coordonnent des projets de revêtements de sols depuis le premier contact avec la clientèle jusqu'au service après-vente. Ils sont des spécialistes en matière de gammes de produits et concernant les propriétés spécifiques des revêtements de sols textiles et élastiques ainsi que des parquets. À ce titre, ils sont les premiers interlocuteurs pour la clientèle privée, les concepteurs, les architectes et les architectes d'intérieur. Ils soutiennent également leurs supérieurs dans leurs relations avec la clientèle institutionnelle. Dans le cadre de la planification et de la coordination de commandes, ils collaborent étroitement avec les chefs poseurs de revêtements de sols, ainsi qu'avec d'autres collaborateurs, des fournisseurs et d'autres personnes ou corps de métiers impliqués dans le projet.

2.1.2 Les principales compétences opérationnelles

Les conseillers en revêtements de sols gèrent la gamme de produit de manière à ce que les collections actuelles puissent être présentées et aménagent des salles d'exposition dans ce but. Pour la vente et le conseil, ils recourent non seulement à des modèles et à des photos, mais également à des technologies numériques pour la visualisation d'espaces.

Ils s'occupent de la clientèle privée et institutionnelle et sont responsables de la vente de revêtements de sols et de parquets, de leur pose ainsi que d'autres produits et services. Ils mènent des entretiens de conseil dans les salles d'exposition, sur les lieux de construction, par téléphone ou par d'autres canaux.

Les conseillers en revêtements de sols se rendent sur les lieux de construction pour y mener des entretiens de vente. Dans ce cadre, ils mènent également une étude préliminaire ainsi qu'une analyse de situation pour la pose et le respect des obligations relatives à l'examen du sous-sol conformément aux normes et aux directives.

Sur la base des entretiens de conseil et des visites du bien immobilier, ou sur la base de devis, les conseillers en revêtements de sols établissent des offres détaillées. Par la suite, ils traitent le processus d'offre et de vente de manière autonome ou d'entente avec leur supérieur hiérarchique et mènent les négociations jusqu'à leur terme.

Les conseillers en revêtements de sols coordonnent l'exécution des commandes en élaborant un calendrier et une planification de projet en concertation avec les parties prenantes internes et externes. Ils calculent les besoins en matériaux et se chargent de leur commande. Dans ce cadre, ils négocient avec les fournisseurs concernés. Ils veillent à ce que le personnel de pose soit informé des souhaits de la clientèle définis lors des entretiens de conseil ainsi que des aspects organisationnels. Ils contrôlent régulièrement les travaux et assurent l'entente entre le personnel de pose et la clientèle en cas de travaux imprévus.

Après la réalisation de la pose et en fonction de l'organisation de l'entreprise, les conseillers en revêtements de sols accompagnent la réception des travaux conformément au procès-verbal de réception et recueillent les documents nécessaires à la facturation. Finalement, ils calculent les frais effectifs des matériaux et de la main d'œuvre, font en sorte que le projet puisse être utilisé comme référence sur le site internet et archivent les documents liés au projet.

Ils accompagnent la clientèle après la vente et, dans ce cadre, mettent en avant l'importance de la conservation de valeur en proposant des produits de nettoyage, d'entretien et de soin ainsi que des contrats de maintenance. Dans la mesure du possible, ils concluent des ventes supplémentaires. Ils s'enquière de la satisfaction de la clientèle et répondent de manière bienveillante à d'éventuelles réclamations.

2.1.3 Exercice de la profession

Pour leur activité de conseil et la conception de salles d'exposition, les conseillers en revêtements de sols se servent de leurs connaissances approfondies des matériaux liés aux parquets et aux revêtements de sols textiles et élastiques, ainsi que de leur flair pour le design et de leurs capaci-

tés de représentation spatiale. Ils développent continuellement leur gamme de produits en se tenant activement informés des nouveautés en matière de développement de produits, de techniques de travail et de tendances dans l'aménagement intérieur.

Les conseillers en revêtements de sols sont à l'écoute lors des entretiens de conseil. Avec patience et empathie, ils discutent des besoins de la clientèle afin de s'entendre sur une solution pour développer des espaces chaleureux aux couleurs harmonieuses.

La méthode de travail des conseillers en revêtements de sols est orientée projet et requiert un excellent sens de l'organisation et de la négociation ainsi que de la flexibilité dans leur rapport avec la clientèle, les fournisseurs, le personnel et les personnes impliquées dans le projet.

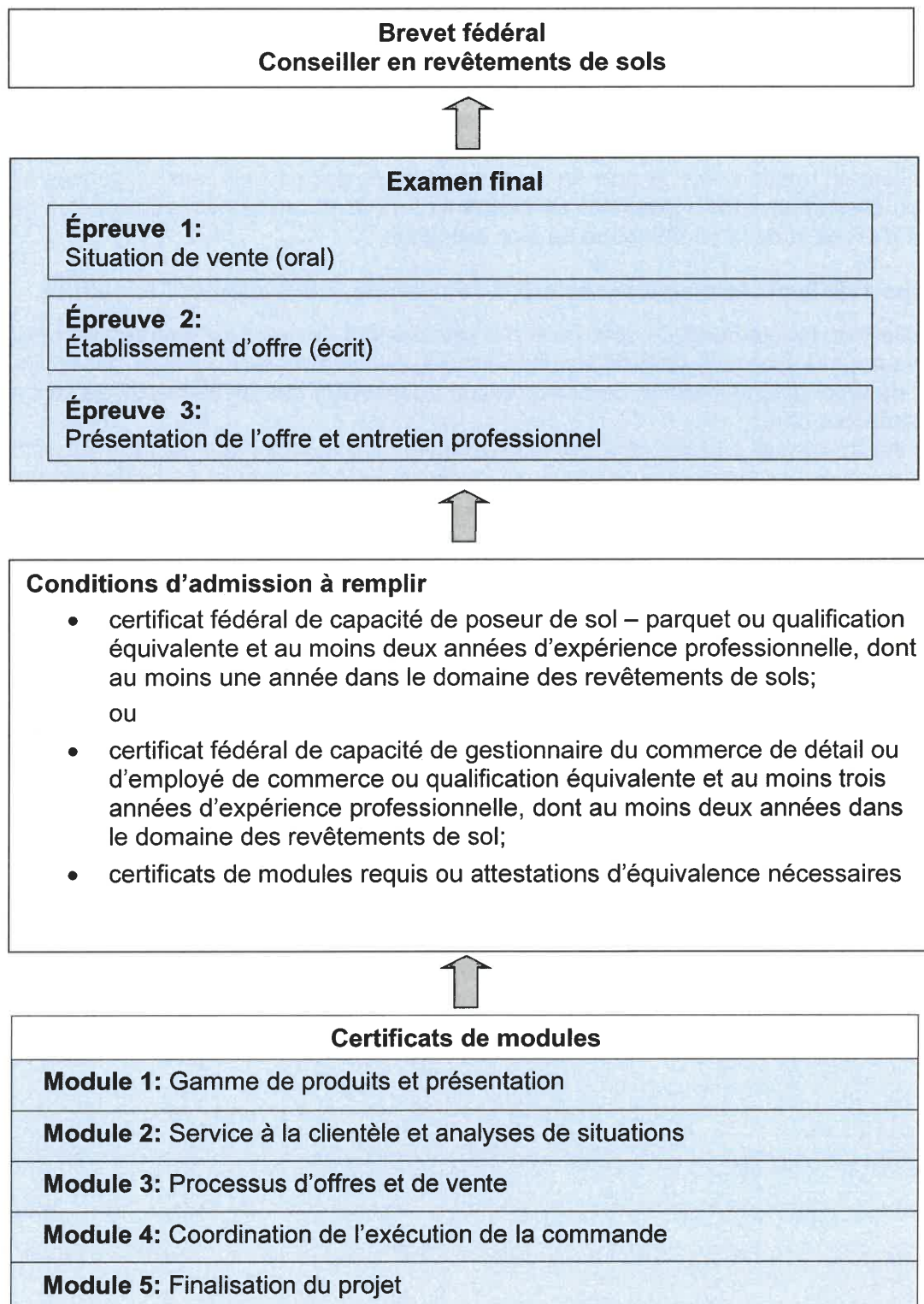
Les conseillers en revêtements de sols se tiennent informés des normes, des exigences et des directives actuelles relatives à la pose des revêtements de sols et en tiennent compte lors de l'établissement d'offres et de la coordination de leur exécution.

2.1.4 Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture

Les conseillers en revêtements de sols veillent à sélectionner des produits de grande qualité et écologiques pour leur gamme de produits. Par ailleurs, ils intègrent de nouvelles possibilités de recyclage, de reconditionnement et de conservation de la valeur des revêtements de sols et des parquets dans leur offre.

Dans le cadre du conseil à la clientèle, les conseillers en revêtements de sols fournissent des informations relatives aux propriétés écologiques et sanitaires des produits. Ils élaborent des solutions durables pour des projets de revêtements de sols à l'intention de la clientèle. Ainsi, ils apportent une contribution importante à l'utilisation responsable de ressources lors de nouvelles constructions, de rénovations et lors de l'assainissement et de la conservation de la valeur des revêtements de sols existants. Grâce au choix adéquat des revêtements de sols, ils contribuent par ailleurs à l'hygiène, à la santé et au bien-être des utilisateurs.

3 Étapes pour devenir conseiller en revêtements de sols avec brevet fédéral



4 Organisation de l'examen final

4.1 Démarches administratives

4.1.1 Publication de l'examen

L'examen final est annoncé publiquement au moins 6 mois à l'avance dans les trois langues officielles sur le site www.boden-parkettleger.ch ainsi que dans les revues spécialisées (règlement, ch. 3.1).

4.1.2 Inscription, délais et documents à transmettre

Les conditions d'inscription à l'examen final sont décrites au ch. 3.2 du règlement. Le formulaire d'inscription peut être obtenu auprès du secrétariat d'examen. L'inscription doit être envoyée au secrétariat d'examen. Elle doit être remise au bureau de poste au plus tard à la date indiquée sur le formulaire d'inscription. Le timbre-poste d'un bureau de poste en Suisse fait foi pour la date de l'inscription.

4.1.3 Aperçu chronologique des délais (depuis la publication jusqu'au début de l'examen)

au moins 6 mois avant le début de l'examen	Publication de l'examen dans les trois langues officielles. (règlement , ch. 3.11)
au moins 4 mois avant le début de l'examen	Inscription des candidats auprès du secrétariat d'examen. (règlement, ch. 3.2)
au moins 3 mois avant le début de l'examen	Notification écrite de l'admission à l'examen final. (règlement, ch. 3.33)
au moins 6 semaines avant le début de l'examen	Date limite pour retirer l'inscription à l'examen final. (règlement , ch. 4.21)
au moins 30 jours avant le début de l'examen	Convocation des candidats à l'examen final. (règlement, ch. 4.13)
au moins 20 jours avant le début de l'examen	Soumission de toute demande de récusation d'experts par les candidats. (règlement, ch. 4.14)

4.2 Conditions d'admission

Toute personne qui remplit les conditions conformément au règlement, ch. 3.3.

4.2.1 Expérience professionnelle

L'expérience professionnelle requise se réfère à un taux d'occupation d'au moins 80% et doit avoir été acquise et attestée au moment du début de l'examen.

L'expérience professionnelle peut également avoir été acquise à un temps partiel inférieur à 80%, la période étant prolongée en conséquence. Cependant, un taux d'occupation d'au moins 50% doit être attesté.

4.2.2 Équivalence

La commission AQ décide de l'équivalence d'autres qualifications (y compris étrangères) sur demande écrite des candidats.

4.2.3 Compensation des désavantages

Les candidats pouvant attester d'un handicap peuvent trouver des informations sur la demande d'indemnisation du handicap dans la notice «Compensation des inégalités frappant les personnes handicapées dans le cadre d'examens professionnels et d'examens professionnels supérieurs» du Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI). La notice peut être téléchargée à l'adresse suivante:

<https://www.sbf.admin.ch/sbfi/fr/home/formation/fpc/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html>

4.3 Frais

Les frais sont énumérés dans le règlement au ch. 3.4.

Les taxes d'examen applicables seront publiés avec la publication de l'examen. Les taxes pour l'établissement du brevet et pour l'inscription de son titulaire dans le registre officiel des titulaires d'un brevet ainsi qu'une éventuelle contribution pour frais de matériel sont perçues séparément. Ces frais sont à la charge du candidat.

Lors de la confirmation de l'admission à l'examen, le candidat reçoit la facture pour le paiement de la taxe d'examen et du programme d'examen. Une admission à l'examen n'est possible que si la taxe d'examen a été réglée, preuve à l'appui, avant le début de l'examen.

Toute personne qui interrompt l'examen ou s'absente de l'examen sans excuse n'a pas droit à un remboursement des frais d'examen.

Les candidats répétant l'examen doivent payer les frais des épreuves à répéter.

5 Certificats de modules

5.1 Organisation et mise en œuvre

La responsabilité de l'organisation et de la mise en œuvre des certificats de modules, y compris la détermination des frais, incombe aux prestataires de modules. Les fournisseurs de modules sont responsables de la qualité de la formation et de l'attestation des compétences conformément aux exigences de la commission AQ. Les prestataires de modules sont répertoriés dans la liste des cours préparatoires du SEFRI: www.becc.admin.ch/becc/public/sufi/.

5.2 Certificats de modules

Les certificats de modules s'obtiennent en réussissant les attestations de compétences.

Lorsqu'une attestation de compétence est réussie, le fournisseur du module délivre un certificat. Les certificats de module sont valides pour une période de cinq ans à compter de la date de délivrance. Après ce délai, l'intégralité de l'attestation de compétences doit être répétée pour l'admission à l'examen final.

Les recours liés à l'échec des attestations de compétences doivent être adressés à l'organe de recours indiqué par le fournisseur de modules concerné.

5.3 Équivalence

La commission AQ décide de l'équivalence ou de la reconnaissance d'autres diplômes et expériences sur demande écrite des candidats.

5.4 Description des certificats de module

La description de chaque certificat de module comprend:

- les compétences opérationnelles pertinentes avec les critères de performance correspondants ou niveau d'exigences (voir annexe);
- une liste des contenus d'apprentissage les plus importants;
- la forme et la durée de l'attestation de compétence.

Module 1: Gamme de produits et présentation

Compétences opérationnelles

A1: Gérer la gamme de produits de manière adaptée au marché et à la clientèle

A2: Présenter la gamme de produits actuelle de manière à en promouvoir la vente

A3: Former le personnel des secteurs de la vente et de la pose en fonction de la gamme de produits

Description du module

Le module 1 est consacré à la conception de la gamme de textiles, de parquets et de revêtements de sols élastiques en fonction de la clientèle et du marché. La gamme doit tenir compte des tendances et des développements actuels en matière de matériaux et de technique de pose, ainsi que des critères de durabilité. La présentation efficace et propice à la vente sur différents canaux est un autre objectif de ce module de même que la formation spécifique du personnel aux produits.

Critères de performance (ou niveau d'exigence)

Les conseillers en revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...

- analysent les tendances et les besoins du marché à travers des visites de salons professionnels, la lecture de revues spécialisées, de recherches en ligne ainsi que grâce au contact avec les fabricants et les fournisseurs.
 - déterminent par avance la disponibilité de produits, les prix et la possibilité d'une collaboration avec les fabricants et les fournisseurs.
 - constituent une gamme de produits de base complétée par des produits spéciaux.
 - tiennent compte des critères de durabilité lors de la constitution de la gamme.
 - présentent leur gamme de produits à leur supérieur.
 - vérifient régulièrement la conformité de la gamme de produits avec le marché et la clientèle.
 - adaptent la gamme de produits aux nouveaux besoins du marché.
-
- créent un concept de vente pour la salle d'exposition.
 - aident à façonner la présence en ligne en fonction de la gamme de produits.
 - favorisent la vente en soignant la décoration intérieure, le concept couleur et l'éclairage de la salle d'exposition.
 - mettent en œuvre le concept de vente dans la salle d'exposition et en ligne.
 - se tiennent informés des nouvelles technologies et techniques de présentation.
-
- compilent des documents et du matériel de formation pour des formations spécifiques à certains produits.
 - forment le personnel du service des ventes et de la pose sur la façon de gérer le traitement et l'application des produits actuels.
 - organisent une formation pratique pour le personnel en collaboration avec les fournisseurs.

Contenu pédagogique

- Connaissance des matériaux constituant les parquets et les revêtements de sols
- Propriétés des matériaux et des produits: sites de travail (climat de la pièce, conductivité technique, émission de bruit), résistance, durabilité, entretien efficace
- Normes et directives des associations
- Labels et standards, économie circulaire
- Fiches d'informations d'associations, fiches techniques, brochures
- Matériaux de construction (structure porteuse, soubassement et revêtement)
- Directives du fabricant (instructions de pose), normes SIA
- Analyse des besoins du marché: tendances, concurrence, demandes
- Produits de base et spéciaux: sources d'approvisionnement, prix
- Présentation de produits: canaux, technologies de présentation, techniques de présentation
- Formation du personnel: supports, techniques de présentation, communication verbale et non verbale

Évaluation des compétences

L'évaluation des compétences pour le module 1 se compose de:

- 1) une épreuve, écrite, 90 minutes
- 2) un entretien professionnel, oral, 30 minutes

Module 2: Service à la clientèle et analyses de situations

Compétences opérationnelles

B1: Soigner les contacts avec la clientèle potentielle

B2: Conseiller la clientèle à propos des revêtements de sols et des parquets

B3: Informer la clientèle à propos du nettoyage et de l'entretien des revêtements de sols et des parquets

B4: Conseiller la clientèle à propos des revêtements de sols et des parquets sur le lieu du bien immobilier

B5: Analyser les plans et les plans d'exécution sur place pour l'établissement de l'offre

B6: Analyser la situation sur place pour l'établissement de l'offre

B7: Élaborer des solutions pour la clientèle en fonction de la gamme de produits

F1: Conclure des ventes supplémentaires pour le nettoyage et l'entretien pour compléter la pose du revêtement de sols

F2: Fidéliser la clientèle après l'exécution de la commande

Description du module

Le module 2 est consacré au service à la clientèle, à la prise en charge et la fidélisation de la clientèle privée et institutionnelle. Le maintien du contact, le service à la clientèle ainsi que la présentation de produits et de services dans la salle d'exposition, sur place ou via d'autres canaux de communication sont essentiels. L'analyse des besoins de la clientèle et les étapes du processus de conseil sont traitées. D'autres points centraux du module sont les entretiens de vente, les clarifications organisationnelles préalables ainsi que l'analyse de situations liées à la pose et au respect des devoirs pour l'examen du sous-sol. La vente de produits complémentaires et de services ainsi que la fidélisation de la clientèle après l'exécution de la commande sont également traitées dans ce module.

Critères de performance (selon le niveau d'exigence)

Les conseillers en revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...

- soignent personnellement les contacts avec la clientèle potentielle.
- s'informent régulièrement via les médias régionaux et les pancartes de chantier à propos de commandes potentielles.
- examinent les appels d'offres pour des projets de construction en fonction de critères opérationnels.
- prennent contact avec des maîtres d'ouvrage constitutionnels, des entreprises générales ou des promoteurs immobiliers par écrit ou par téléphone.
- présentent la gamme de produits existante ou une gamme de produits adaptée à la clientèle potentielle.
- enregistrent les informations sur la clientèle et la clientèle potentielle dans le système propre à l'entreprise après la prise de contact.
- analysent les besoins de la clientèle.
- s'informent sur l'objet de construction et le budget envisagé.
- présentent les revêtements de sols, les parquets et les types de pose qui répondent aux besoins de la clientèle en tenant compte de critères de durabilité.
- informent sur des solutions alternatives.
- informent la clientèle sur les propriétés des matériaux en fonction du lieu du chantier.
- rendent visible l'effet du revêtement de sols ou du parquet dans la pièce à l'aide de motifs ou d'outils multimédia.
- conseillent la clientèle pour le choix des matériaux.
- expliquent la suite de la procédure à la clientèle.
- consignent systématiquement les informations dans un procès-verbal de conseil.
- informent la clientèle sur les propriétés matérielles des produits en ce qui concerne le nettoyage et l'entretien.
- présentent des produits de nettoyage et d'entretien appropriés.
- proposent à la clientèle des services et des produits complémentaires pour le nettoyage et les soins (entretien) à la clientèle après les travaux de pose.
- sélectionnent des collections d'échantillons et des concepts couleur en fonction des informations reçues lors de l'entretien initial.
- préparent des informations pour la présentation (p. ex. sous forme de moodboard).
- présentent les propriétés des matériaux et les variantes de solution à la clientèle.
- rendent visible l'effet du revêtement de sols ou du parquet à l'aide de motifs ou d'outils multimédia.
- comparent le revêtement de sols ou le parquet avec l'éventuel mobilier présent.
- conseillent la clientèle pour le choix des matériaux.
- enregistrent les informations obtenues lors de l'entretien ainsi que la décision dans un procès-verbal.
- mesurent le site et le comparent avec les plans du site existants.
- au besoin, corrigent les plans du site.
- saisissent les dimensions de la surface et des détails.
- créent des esquisses pour un traitement ultérieur interne.
- analysent la structure et l'état de tous les sous-sols présents.
- analysent l'état des revêtements de sols ou des parquets existants.
- saisissent les particularités de l'objet et les conditions climatiques.
- sur la base de l'analyse de la situation sur place, décident de la nécessité d'agir avant les travaux de pose.
- demandent des informations supplémentaires au besoin.

<ul style="list-style-type: none"> – photographient la situation réelle pour déterminer la suite de la procédure et la consignent dans un procès-verbal.
<ul style="list-style-type: none"> – déterminent les méthodes et techniques de travail nécessaires sur la base des procès-verbaux de conseil et de la documentation issue de la visite du site. – calculent les besoins en matériaux en fonction des plans du site et des esquisses. – vérifient la disponibilité des matériaux souhaités dans l'entrepôt, auprès du fabricant ou des fournisseurs. – demandent aux fabricants et aux fournisseurs de préparer une recommandation de montage.
<ul style="list-style-type: none"> – proposent à la clientèle des produits complémentaires appropriés. – vendent des produits complémentaires à la clientèle. – informent la clientèle des avantages d'un contrat de nettoyage et d'entretien. – concluent des contrats de nettoyage et d'entretien avec la clientèle.
<ul style="list-style-type: none"> – obtiennent des retours concernant la satisfaction de la clientèle concernant le revêtements de sols ou le parquet. – envoient une lettre de remerciements ou un cadeau à la clientèle. – organisent un évènement pour la clientèle. – informent la clientèle de nouveautés. – gèrent les éventuelles réclamations. – se mettent d'accord avec la clientèle sur une solution acceptable en cas de réclamations. – discutent avec un supérieur de réclamations particulièrement compliquées.
<p>Contenu pédagogique</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Appels d'offres pour des projets de construction (médiats régionaux, pancartes de chantier) • Prospection • Gestion de la relation client (CRM), logiciels • Analyse des besoins • Décoration intérieure: effet de la pièce, concepts couleur et matériaux, éclairage • Visualisation: instruments multimédia pour la visualisation, moodboards, esquisses, représentation optique. • Plans d'exécution, dessins d'exécution • Calcul des matériaux sur la base des dessins d'exécution et des esquisses. • Connaissances de la gamme complémentaire: produit de nettoyage et d'entretien, conservation de la valeur, durabilité écologique • Technique de vente (cross-selling) • Marketing (en ligne) • Vente active • Psychologie de vente • Communication, • Écoute active • Technique de vente • Élaboration d'un procès-verbal de conseil • Contrats d'entretien et de soins
<p>Évaluation des compétences</p>
<p>L'évaluation des compétences pour le module 2 se compose de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) un jeu de rôle suivi d'un entretien professionnel, oral, 30 minutes 2) une étude de cas (à traiter en plusieurs parties), écrite, 45 minutes

Module 3: Processus d'offres et de vente

Compétences opérationnelles

C1: Élaborer des variantes d'offres en fonction des souhaits de la clientèle et des exigences opérationnelles

C2: Établir des offres sur la base de devis

C3: Ajuster l'offre après l'entretien avec la clientèle

C4: Négocier les contrats jusqu'à leur terme dans le cadre des propres compétences.

C5: Établir des confirmations de commandes sur la base de l'offre

Description du module

Le module 3 traite des processus d'offres et de vente. Il s'agit d'établir des calculs de prix correct du point de vue des affaires et du marché. Les positions d'offres, les normes, les directives et les réglementations sont également traitées. D'autres aspects importants du module sont l'élaboration de variantes d'offres ainsi que l'adaptation et l'ajustement en fonction des entretiens avec la clientèle et des directives opérationnelles. Les capacités d'exécution, les confirmations de commande, les types et éléments de contrats sont également traités dans ce module

Critères de performance (ou niveau d'exigence)

Les conseillers en revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...

- déterminent les capacités d'exécution pour les travaux de pose nécessaires avec la personne responsable de la planification du personnel.
 - se renseignent sur les prix des matériaux auprès des fournisseurs.
 - calculent le prix en fonction des besoins en matériaux et de la charge de travail.
 - tiennent compte des informations issues des entretiens et de l'analyse de situation sur place dans les offres.
 - énumèrent les normes SIA dans les offres.
 - joignent les fiches d'information de l'association aux offres.
 - font signer l'offre par leur supérieur hiérarchique.
 - établissent l'offre dans le cadre du délai convenu.
-
- déterminent les capacités d'exécution pour les travaux de pose nécessaires avec la personne responsable de la planification du personnel.
 - se renseignent au besoin auprès des fournisseurs à propos des prix des matériaux.
 - calculent le prix en fonction des besoins en matériaux et de la charge de travail.
 - remplissent le devis conformément aux directives.
 - joignent les fiches d'information de l'association aux offres.
 - font signer l'offre par leur supérieur hiérarchique.
 - établissent l'offre dans le cadre du délai convenu.
-
- communiquent régulièrement par téléphone ou par écrite avec la clientèle dans le cas d'offres ouvertes.
 - discutent de l'offre avec la clientèle.
 - récoltent les retours de la clientèle.
 - obtiennent la décision de la clientèle dans le cas de diverses variantes d'offre.
 - consignent les informations supplémentaires ou les raisons d'un refus dans le système propre à l'entreprise.
 - actualisent les documents nécessaires et les renvoient à la clientèle.
-
- rassemblent les documents pour la prospection et les ventes supplémentaires pour soutenir leur supérieur hiérarchique lors des négociations préliminaires.
 - présentent l'offre de la clientèle potentielle.
 - renégocient les conditions avec la clientèle dans le cadre du propre domaine de compétence ou en consultation avec le supérieur hiérarchique.
 - si nécessaire, clarifient d'autres détails sur place.
 - si nécessaire, renégocient les conditions avec les fournisseurs.
 - mènent les négociations jusqu'à l'obtention d'un succès.
-
- établissent une confirmation de commande pour la clientèle.
 - vérifient l'exactitude des contrats de service des architectes et des entreprises générales.
 - joignent les normes et les fiches d'information.
 - font signer la confirmation de commande ou le contrat de service au supérieur hiérarchique.
 - organisent l'expédition.

- vérifient la réception du contrat signé.

Contenu pédagogique

- Catalogue des articles normalisés (CAN), normes SIA
- Calcul des matériaux
- Calcul des prix
- Établissement d'offres et de variantes d'offres
- Révision et adaptation d'offres
- Présentation de l'offre
- Techniques de négociation, techniques de ventes, entretien de remise de l'objet
- Types de contrats, éléments de contrat
- Conditions contractuelles (TVA, rabais, escomptes, propositions, etc.)

Évaluation des compétences

L'évaluation des compétences pour le module 3 se compose de:
une étude de cas (à traiter en plusieurs parties), écrite, 120 minutes

Module 4: Coordination de l'exécution de la commande

Compétences opérationnelles

D1: Planifier le projet et le calendrier pour l'exécution de la commande

D2: Commander le matériel en tenant compte des délais de livraison

D3: Contrôler le matériel au moment de la livraison

D4: Donner des instructions au personnel de pose sur place et contrôler périodiquement les travaux

D5: Élaborer des solutions détaillées pour parer à des imprévus au cours des travaux

Description du module

Le module 4 traite de la planification et de la coordination de l'exécution des commandes. La planification de projets et du calendrier, la disponibilité du personnel et du matériel ainsi que la coordination avec les autres personnes impliquées et les autres métiers sont également traitées dans ce module. D'autres points centraux sont la préparation du travail (AVOR), la gestion des commandes, l'organisation de chantiers et les règlements sur les constructions. L'instruction sur place du personnel de pose concernant les souhaits de la clientèle et les entretiens, les obligations relatives à l'examen du sous-sol conformément aux normes et aux directives ainsi que l'établissement de rapports sont également traités dans ce module.

Critères de performance (selon le niveau d'exigence)

Les conseillers en revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...

- discutent de l'exécution des travaux sur la base des documents de clarifications préliminaires avec la personne responsable du service de pose.
- coordonnent la planification du projet et le calendrier avec d'autres commandes en cours.
- créent un plan approximatif pour les travaux de pose.
- organisent une réunion de coordination avec la personne responsable de l'exécution ainsi qu'avec le maître d'ouvrage, les architectes et la direction des travaux.
- planifient un projet et un calendrier de manière détaillée avec les personnes participant à la réunion.
- finalisent la planification du projet et le calendrier.
- coordonnent le calendrier avec l'avancement de la construction et d'autres métiers de manière continue.
- vérifient le besoin en matériel et le corrige si nécessaire.
- réservent ou commandent le matériel auprès de l'entrepôt ou des fournisseurs.
- coordonnent les délais de livraison avec les fournisseurs.
- exigent dans la mesure du possible un emballage et une livraison respectueuse de l'environnement.
- comparent la livraison du matériel avec la commande.
- informent les fournisseurs d'éventuelles défauts.
- en organisent le remplacement si nécessaire.
- comparent la facture et le bon de livraison avec la commande et le contrôle des entrées.
- valident ou font valider les factures en fonction des règles internes.

- prennent connaissance des règlements de chantier et de l'organisation du chantier.
 - informent le personnel de pose sur l'organisation et le règlement du chantier.
 - assurent l'accès au chantier pour le personnel de pose en fonction de l'organisation de l'entreprise.
 - expliquent au personnel de pose les souhaits et le résultat des discussions avec la clientèle sur la base des entretiens de conseil.
 - expliquent les aspects matériels et techniques des plans d'exécution au personnel de pose lors d'une visite de l'objet.
 - s'assurent que les obligations relatives à l'examen du sous-sol ont été respectées en fonction des normes et des directives.
 - effectuent l'assurance qualité des travaux de revêtement de sol sur place.
 - demandent des rapports de travaux et de régie suffisamment tôt, en discutent avec la direction des travaux et les font signer à temps.
- discutent des détails (compensation de la hauteur, finalisation et raccordement) avec le personnel de pose sur place.
 - développent des solutions de détail en collaboration avec le personnel de pose.
 - discutent des solutions de détail avec la clientèle.
 - s'enquière de la suite de la procédure avec la clientèle.
 - établissent des offres complémentaires pour une charge de travail supplémentaire.

Contenu pédagogique

- Gestion de projets
- Planification des rendez-vous
- Présidence de séances
- AVOR (préparation du travail)
- Gestion des commandes
- Rapports de travaux
- Organisation de chantiers (calendrier de livraisons, possibilités de stationnement, possibilités d'élimination des déchets, raccordements électriques et à l'eau, directives concernant la sécurité au travail, temps de travail, etc.)
- Règlements de chantiers
- Obligations relatives à l'examen du sous-sol (obligations de contrôle) selon les normes SIA, EN et les directives du fabricant.
- Recommandations de montage
- Assainissement et restauration de sous-sols et de sites contaminés (p. ex. amiante)
- Méthodes et techniques de travail relatives à différents types de sous-sols et aux revêtements de sols et parquets disponibles.

Évaluation des compétences

L'évaluation des compétences pour le module 4 se compose de:
une étude de cas (à traiter en plusieurs parties), écrite, 60 minutes

Module 5: Finalisation du projet

Compétences opérationnelles

- E1: Traiter les travaux réalisés par le personnel de pose en interne
- E2: Procéder à la réception des travaux avec la direction des travaux, le maître d'ouvrage et l'architecte.
- E3: Préparer la facturation après l'exécution des travaux
- E4: Calculer les frais effectifs sur la base des dépenses et des revenus
- E5: Préparer l'objet de référence pour le site internet
- F3: Assurer la vérification après deux ans avec la direction des travaux, le maître d'ouvrage et l'architecte

Description du module

Le module 5 traite des tâches relatives à la finalisation des projets de revêtements de sols. Il traite également de la gestion interne des travaux réalisés ainsi que de la réception des travaux avec la direction des

travaux, le maître d'ouvrage et l'architecte. Les tâches relatives à la facturation et au calcul des frais effectifs sont également au centre de ce module. Par ailleurs, ce module traite de la préparation d'objets de référence ainsi que de l'accompagnement lors de la visite après deux ans ainsi que des tâches impliquées.

Critères de performance (ou niveau d'exigence)

Les conseillers en revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...

- contrôlent les travaux effectués avec le personnel de pose ou les sous-traitants.
- font améliorer les travaux si nécessaire.
- demandent et contrôlent les rapports de travaux et de régie du personnel de pose.
- demandent et contrôlent les factures de sous-traitants si nécessaire.
- fixent une date pour la réception des travaux avec la direction des travaux, le maître d'ouvrage et l'architecte, selon l'organisation de l'entreprise
- effectuent une évaluation visuelle et acoustique conformément au procès-verbal de réception.
- prennent connaissance des défauts éventuels.
- organisent des corrections au besoin.
- fournissent des instructions de nettoyage et d'entretien ainsi que des produits.
- instruisent les personnes responsables du nettoyage et de l'entretien.
- consignent les documents et les produits remis dans le procès-verbal.
- organisent, si nécessaire, une formation pour les utilisateurs.
- prennent des mesures sur le site conformément aux normes SIA.
- comparent les dimensions mesurées avec l'offre.
- évaluent les rapports de travaux et de régie.
- calculent les dépenses effectives.
- indiquent les éventuels coûts supplémentaires.
- transmettent les documents à la personne responsable au sein de l'entreprise.
- calculent les frais effectifs des travaux réalisés.
- comparent les coûts de l'offre avec les dépenses et les revenus effectifs.
- informent leur supérieur hiérarchique des frais effectifs.
- obtiennent l'accord de la personne responsable pour l'accès à l'objet et l'autorisation de photographe.
- organisent des rendez-vous pour l'inspection et la photographie.
- préparent les données et les photos de l'objet.
- transmettent les documents complets relatifs à l'objet à la personne responsable pour le site internet.
- archivent l'ensemble du projet avec les documents nécessaires.
- selon l'organisation de l'entreprise, fixent une date pour la visite après deux ans avec la direction des travaux, le maître d'ouvrage et l'architecte si nécessaire.
- effectuent une évaluation visuelle en fonction du procès-verbal de réception après deux ans.
- procèdent à des ajustements selon les normes SIA actuelles et les directives des associations.
- prennent connaissance des défauts éventuels.
- organisent des corrections au besoin.

Contenu pédagogique

- Réception interne, critères quantitatifs et qualitatifs
- Procès-verbal de remise des travaux, directives des associations
- Traitement des réclamations: réclamations, améliorations,
- Services de garantie (SIA 118): garantie de deux ans, garantie d'exécution
- Facturation après l'exécution des travaux
- Calculs des frais effectifs
- Choix et préparation des objets de référence
- Instruments de fidélisation de la clientèle
- Après-vente

Évaluation des compétences

L'évaluation des compétences pour le module 5 se compose de:

- 1) une étude de cas (à traiter en plusieurs parties), écrite, 45 minutes
- 2) un jeu de rôle, oral, 30 minutes
- 3) un entretien professionnel, oral, 30 minutes

6 Examen final et évaluation

6.1 Vue d'ensemble des épreuves d'examen

Épreuve		Forme d'examen	Durée	Pondération
1	Situation de vente	oral	45 min	1
2	Établissement d'offre	écrit	90 min	1
3	Présentation de l'offre et entretien professionnel	oral	45 min	1
Total			180 min	

6.2 Description des épreuves d'examen

Épreuve 1: Situation de vente

Cette épreuve relie les compétences opérationnelles des domaines de compétences opérationnelles B et F.

Les candidats démontrent leur capacité à comprendre une situation de départ dans un délai donné et à proposer et justifier des solutions adaptées.

Dans le cadre d'un jeu de rôle, les exigences liées à une situation de vente professionnelle typique sont simulées. Un client visite une salle d'exposition. Il a sur lui des documents relatifs à un objet (par exemple un plan, des photos). Le conseiller en revêtements de sols reçoit le client, clarifie ses besoins et mène l'entretien de conseil / de vente.

Les experts jouent le rôle du client tandis que les candidats exercent leur fonction professionnelle. Les candidats n'ont pas de temps de préparation. L'épreuve débute avec la visite de la salle d'exposition du client.

Épreuve 2: Établissement d'offre

Cette épreuve relie des compétences opérationnelles des domaines de compétences opérationnelles C et F.

Les candidats établissent une offre détaillée avec tous les points d'appréciation nécessaires sur la base de la situation de vente traitée dans l'épreuve 1.

Épreuve 3: Présentation de l'offre et entretien professionnel

Cette épreuve relie tous les domaines de compétences opérationnelles (A à F).

L'offre est présentée dans le cadre d'un jeu de rôle. Les experts jouent le rôle du client et posent des questions du point de vue du client pendant la présentation. Les candidats exercent leur fonction professionnelle.

Lors de l'entretien professionnel qui suit, les candidats démontrent qu'ils sont capables de répondre aux questions des experts sur l'offre établie et la présentation de l'offre, ainsi que d'expliquer et justifier leurs réflexions.

La présentation de l'offre dure au moins 15 et au maximum 20 minutes, la durée totale de la présentation et de l'entretien professionnel est de 45 minutes au maximum.

6.3 Critères d'évaluation par épreuve d'examen

La matière d'examen correspond au profil de la profession conformément au ch. 1.2 du règlement et des domaines de compétence A à F avec le niveau d'exigence de l'annexe 9 des directives. Les critères de performance énumérés dans les domaines de compétences opérationnelles définissent le contenu et le niveau des examens.

Évaluation de l'épreuve 1: Situation de vente

- Communication adaptée à l'interlocuteur
- Analyse des besoins (souhaits de la clientèle, faisabilité, disponibilité)
- Suggestions adaptées aux besoins de la clientèle (gamme de produits, alternatives, budget, faisabilité)
- Structure et exhaustivité du processus de conseil
- Conclusion de la vente (tous les points clés de l'offre sont présents)

Évaluation de l'épreuve 2: Établissement d'offre

- Offre avec lettre d'accompagnement claire et complète
- Détermination complète et correcte de la situation de construction
- Détermination complète et correcte des matériaux requis
- Calcul des prix mathématiquement correct et usuel sur le marché (listes de prix indicatifs)

Évaluation de l'épreuve 3: Présentation de l'offre et entretien professionnel

Présentation de l'offre

- Recours et utilisation des moyens et des supports à disposition orientés vers le groupe cible.
- Présentation structurée et argumentation techniquement correcte et compréhensible
- Réponses aux questions adaptées à l'interlocuteur et techniquement correctes

Entretien professionnel

- Précision et assurance des formulations
- Argumentation fluide et fondée
- Réponse aux questions techniquement correctes
- Langage technique utilisé correctement

6.4 Évaluation et notation

L'évaluation et la notation ont lieu conformément au règlement, ch. 6.2 et ch. 6.3.

Les travaux sont évalués sur la base des points déterminés à l'avance. Le nombre de points dépend de la portée et de la difficulté d'une tâche.

La conversion des points en notes est effectuée selon la formule suivante:

$$\text{Note} = \frac{\text{nombre de points obtenus} \times 5}{\text{nombre maximum de points}} + 1$$

Des notes complètes ou des demi-notes sont attribuées pour chaque épreuve d'examen. La note globale de l'examen correspond à la moyenne des notes des épreuves d'examen. Elle est arrondie à la première décimale.

La règle suivante s'applique aux notes arrondies pour le calcul de la moyenne: si le deuxième chiffre après la virgule est égal ou supérieur à 5, arrondir à la décimale supérieure la plus proche; s'il est égal ou inférieur à 4, il est arrondi à la décimale inférieure la plus proche.

6.5 Réussite de l'examen final

Les conditions sont énoncées au ch. 6.4 du règlement.

Le résultat sera annoncé aux candidats après la séance d'attribution des notes de la commission AQ.

La fiche d'information du SEFRI sur le droit de consultation des pièces du dossier peut être téléchargée à l'adresse suivante:

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/fr/home/formation/fpc/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html>

6.6 Répétition de l'examen

Les conditions sont énoncées au ch. 6.5 du règlement.

6.7 Recours auprès du SEFRI

Les recours des candidats concernant la non-admission à l'examen et la non-délivrance du diplôme fédéral suisse peuvent être soumis au SEFRI dans un délai de 30 jours suivant la réception de la décision négative. La fiche d'information correspondante du SEFRI peut être téléchargée à l'adresse suivante: <https://www.sbf.admin.ch/sbf/fr/home/formation/fpc/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html>

7 Entrée en vigueur / validité des directives

Ces directives se fondent sur le règlement du 28 septembre 2023.

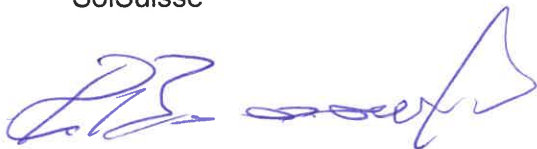
Elles entrent en vigueur le 28 septembre 2023 et remplacent toutes les directives parues avant cette date.

8 Adoption

Adoptées par l'organe responsable de l'examen professionnel de conseiller en revêtements de sols.

Oberentfelden, 8.11.2023

SolSuisse



René Bossert
Président



Daniel Heusser
Directeur

Heimberg, 8.12.2023

ISP



Bruno Durrer
Président



Mark Teutsch
Directeur

9 Annexe

9.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →					
A	Présenter les revêtements de sols, les parquets et les produits complémentaires de la gamme	A1: Gérer la gamme de produits de manière adaptée au marché et à la clientèle	A2: Présenter la gamme de produits actuelle de manière à promouvoir la vente	A3: Former le personnel des secteurs de la vente et de la pose en fonction de la gamme de produits			
B	Conseiller la clientèle à propos des revêtements de sols et des parquets en fonction du bien immobilier	B1: Soigner les contacts avec la clientèle potentielle	B2: Conseiller la clientèle à propos des revêtements de sols et des parquets	B3: Informer la clientèle à propos du nettoyage et de l'entretien des revêtements de sols et des parquets	B4: Conseiller la clientèle à propos des revêtements de sols et des parquets sur le lieu du bien immobilier	B5: Analyser les plans et les plans d'exécution sur place pour l'établissement de l'offre	B6: Analyser la situation sur place pour l'établissement de l'offre B7: Élaborer des solutions pour la clientèle en fonction de la gamme de produits
C	Gérer les processus d'offre et de vente de projets de revêtement de sols	C1: Élaborer des variantes d'offres en fonction des souhaits de la clientèle et des exigences opérationnelles	C2: Établir des offres sur la base de devis	C3: Ajuster l'offre après l'entretien avec la clientèle	C4: Négocier les contrats jusqu'à leur terme dans le cadre des propres compétences.	C5: Établir des confirmations de commandes sur la base de l'offre	
D	Coordonner la réalisation des projets de revêtement de sols	D1: Planifier le projet et le calendrier pour l'exécution de la commande	D2: Commander le matériel en tenant compte des délais de livraison	D3: Contrôler le matériel au moment de la livraison	D4: Donner des instructions au personnel de pose sur place et contrôler périodiquement les travaux	D5: Élaborer des solutions détaillées pour parer à des imprévus au cours des travaux	
E	Finaliser les projets de revêtements de sols	E1: Traiter les travaux réalisés par le personnel de pose en interne	E2: Procéder à la réception des travaux avec la direction des travaux, le maître d'ouvrage et l'architecte.	E3: Préparer la facturation après l'exécution des travaux	E4: Calculer les frais effectifs sur la base des dépenses et des revenus	E5: Préparer l'objet de référence pour le site internet	
F	Gérer le traitement ultérieur des projets de revêtements de sols	F1: Conclure des ventes supplémentaires pour le nettoyage et l'entretien pour compléter la pose du revêtement de sols	F2: Fidéliser la clientèle après l'exécution de la commande	F3: Assurer la vérification après deux ans avec la direction des travaux, le maître d'ouvrage et l'architecte			

9.2 Niveau d'exigence (ou critères de performance)

Domaine de compétence opérationnelle A – Présenter les revêtements de sols, parquets et les produits complémentaires de la gamme de produits	
Description des compétences opérationnelles	<p>Dans une entreprise industrielle, artisanale ou commerciale de revêtements de sols ou dans le secteur de l'aménagement intérieur, les conseillers en revêtements de sols mettent en place une gamme de produits de revêtements de sols textiles et élastiques et de parquets. La gamme de produits doit tenir compte des tendances et des développements actuels en matière de matériaux et de technique de pose, tout en tenant compte de critères écologiques. Ils développent des concepts de vente et présentent leur gamme de produits dans des salles d'exposition ou en ligne de manière attrayante. Dans ce but, ils utilisent les bases de la psychologie du design et de la vente.</p>
Contexte	<p>L'environnement économique mais aussi technique est en perpétuel changement. D'une part, la palette de produits dans le domaine des revêtements de sols et des parquets s'élargit, et d'autre part, les thèmes de l'écologie, p. ex. les bilans écologiques et énergétiques, le recyclage ainsi que l'économie circulaire, influencent la conception de la palette. Pour cette raison, les conseillers en revêtements de sols doivent observer les tendances, les changements et les innovations dans la branche et sur le marché. Dans ce but, ils effectuent des analyses des besoins du marché et intègrent les résultats dans la conception de la gamme de produits.</p> <p>Dans le cadre de la présentation de produits, la visualisation numérique de revêtements de sols et de parquets gagne en importance. Pour cette raison, en dehors des traditionnelles salles d'expositions, des expositions et des échantillons de produits, la présence en ligne et sur les réseaux sociaux joue un rôle crucial pour la vente et le conseil. Les conseillers en revêtements de sols ont besoin d'avoir des connaissances en matière de décoration intérieure, de théorie des couleurs et d'éclairage, afin de présenter les produits de manière attrayante dans la salle d'exposition. Ils doivent cependant également être familiers de présentations en ligne sur des sites internet ou des réseaux sociaux, afin d'attirer l'attention de la clientèle et de l'accroître.</p>
Compétences opérationnelles	<p style="background-color: #e6f2e6;">Critères de performance Les conseillers en revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...</p> <ul style="list-style-type: none"> - analysent les tendances et les besoins du marché à travers des visites de salons professionnels, la lecture de revues spécialisées, de recherches en ligne ainsi que grâce au contact avec les fabricants et les fournisseurs. - déterminent par avance la disponibilité de produits, les prix et la possibilité d'une collaboration avec les fabricants et les fournisseurs. - constituent une gamme de produits de base complétée par des produits spéciaux.
A1: Gérer la gamme de produits de manière adaptée au marché et à la clientèle	

	<ul style="list-style-type: none"> - tiennent compte des critères de durabilité lors de la constitution de la gamme. - présentent leur gamme de produits à leur supérieur. - vérifient régulièrement la conformité de la gamme de produits avec le marché et la clientèle. - adaptent la gamme de produits aux nouveaux besoins du marché.
A2: Présenter la gamme de produits actuelle de manière à en promouvoir la vente	<ul style="list-style-type: none"> - créent un concept de vente pour la salle d'exposition. - aident à façonner la présence en ligne en fonction de la gamme de produits. - favorisent la vente en soignant la décoration intérieure, le concept couleur et l'éclairage de la salle d'exposition. - mettent en œuvre le concept de vente dans la salle d'exposition et en ligne. - se tiennent informés des nouvelles technologies et techniques de présentation.
A3: Former le personnel des secteurs de la vente et de la pose en fonction de la gamme de produits	<ul style="list-style-type: none"> - compilent des documents et du matériel de formation pour des formations spécifiques à certains produits. - forment le personnel du service des ventes et de la pose sur la façon de gérer le traitement et l'application des produits actuels. - organisent une formation pratique pour le personnel en collaboration avec les fournisseurs.

Domaines de compétences opérationnelles B – Conseiller la clientèle à propos des revêtements de sols et des parquets en fonction du bien immobilier.	
Description des compétences opérationnelles	<p>Le conseil de la clientèle potentielle constitue un aspect central du travail des conseillers en revêtements de sols. D'une part, ils sont des observateurs attentifs des projets de construction régionaux et maintiennent systématiquement des contacts avec des entrepreneurs potentiels en les approchant activement et en leur proposant leurs produits et services. D'autre part, ils conseillent la clientèle dans le cadre de salles d'exposition ou de vente, afin de trouver une solution adaptée avec elle. Les conseillers se déroulent en plusieurs étapes et comprennent également l'inspection et l'analyse de situation de du bien immobilier nécessaires à la préparation d'une offre détaillée. Les conseillers en revêtements de sols s'appuient sur leur excellente connaissance des produits et des matériaux. Ils écoutent attentivement et sont capables de comprendre comment développer des variantes de solution liées à la gamme de produits en fonction des besoins de la clientèle. Dans le cadre de l'évaluation globale de la situation sur place, ils tiennent compte des normes pertinentes, des directives de l'association ainsi que des directives des fabricants.</p>
Contexte	<p>Le conseil et la fidélisation de la clientèle deviennent de plus en plus exigeants étant donné qu'elle s'informe aujourd'hui de manière indépendante sur les produits et les prix. Par conséquent, les conseillers en revêtements de sols doivent également s'informer de plus en plus. Ils doivent être en mesure de différencier les informations fournies par la clientèle et de comprendre leurs demandes. Les visualisations numériques en tant que source d'information primaire et de soutien pour les entretiens de conseil individuels constituent un instrument important du conseil. Cependant, le travail avec des échantillons de matériaux reste central, car c'est le seul moyen de partager les aspects tactiles. Par ailleurs, dans ce contexte numérique, les conseillers en revêtements de sols doivent également être accessibles pour la clientèle sur différents canaux. Dans un environnement aussi concurrentiel, il est déterminant que les conseillers en revêtements de sols aient des contacts personnels avec la clientèle potentielle.</p>
Compétences opérationnelles	<p style="text-align: center;">Critères de performance Les conseillers en revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...</p> <p>B1: Soigner les contacts avec la clientèle potentielle</p> <ul style="list-style-type: none"> - soignent personnellement les contacts avec la clientèle potentielle. - s'informent régulièrement via les médias régionaux et les pancartes de chantier à propos de commandes potentielles. - examinent les appels d'offres pour des projets de construction en fonction de critères opérationnels. - prennent contact avec des maîtres d'ouvrage constitutionnels, des entreprises générales ou des promoteurs immobiliers par écrit ou par téléphone.

	<ul style="list-style-type: none"> - présentent la gamme de produits existante ou une gamme de produits adaptée à la clientèle potentielle. - enregistrent les informations sur la clientèle et la clientèle potentielle dans le système propre à l'entreprise après la prise de contact.
B2: Conseiller la clientèle à propos des revêtements de sol et des parquets	<ul style="list-style-type: none"> - analysent les besoins de la clientèle. - s'informent sur le bien immobilier et le budget envisagé. - présentent les revêtements de sols, les parquets et les types de pose qui répondent aux besoins de la clientèle en tenant compte de critères de durabilité. - informent sur des solutions alternatives. - informent la clientèle sur les propriétés des matériaux en fonction du lieu du chantier. - rendent visible l'effet du revêtement de sols ou du parquet dans la pièce à l'aide de motifs ou d'outils multimédia. - conseillent la clientèle pour le choix des matériaux. - expliquent la suite de la procédure à la clientèle. - consignent systématiquement les informations dans un procès-verbal de conseil.
B3: Informer la clientèle à propos du nettoyage et de l'entretien des revêtements de sols et des parquets	<ul style="list-style-type: none"> - informent la clientèle sur les propriétés matérielles des produits en ce qui concerne le nettoyage et l'entretien. - présentent des produits de nettoyage et d'entretien appropriés. - proposent à la clientèle des services et des produits complémentaires pour le nettoyage et les soins (entretien) à la clientèle après les travaux de pose.
B4: Conseiller la clientèle à propos des revêtements de sols et des parquets sur le lieu du bien immobilier	<ul style="list-style-type: none"> - sélectionnent des collections d'échantillons et des concepts couleur en fonction des informations reçues lors de l'entretien initial. - préparent des informations pour la présentation (p. ex. sous forme de moodboard). - présentent les propriétés des matériaux et les variantes de solution à la clientèle. - rendent visible l'effet du revêtement de sols ou du parquet à l'aide de motifs ou d'outils multimédia. - comparent le revêtement de sols ou le parquet avec l'éventuel mobilier présent. - conseillent la clientèle pour le choix des matériaux. - enregistrent les informations obtenues lors de l'entretien ainsi que la décision dans un procès-verbal.
B5: Analyser les plans et les plans d'exécution sur place pour l'établissement de l'offre	<ul style="list-style-type: none"> - mesurent le site et le comparent avec les plans du site existants. - au besoin, corrigent les plans du site. - saisissent les dimensions de la surface et des détails. - créent des esquisses pour un traitement ultérieur interne.
B6: Analyser la situation sur place pour l'établissement de l'offre	<ul style="list-style-type: none"> - analysent la structure et l'état de tous les sous-sols présents. - analysent l'état des revêtements de sols ou des parquets existants. - saisissent les particularités de l'objet et les conditions climatiques. - sur la base de l'analyse de la situation sur place, décident de la nécessité d'agir avant les travaux de pose.

	<ul style="list-style-type: none"> - demandent des informations supplémentaires au besoin. - photographient la situation réelle pour déterminer la suite de la procédure et la consignent dans un procès-verbal.
<p>B7: Élaborer des solutions pour la clientèle en fonction de la gamme de produits</p>	<ul style="list-style-type: none"> - déterminent les méthodes et techniques de travail nécessaires sur la base des procès-verbaux de conseil et de la documentation issue de la visite du site. - calculent les besoins en matériaux en fonction des plans du site et des esquisses. - vérifient la disponibilité des matériaux souhaités dans l'entrepôt, auprès du fabricant ou des fournisseurs. - demandent aux fabricants et aux fournisseurs de préparer une recommandation de montage.

Domaine de compétences opérationnelles C – Gérer les processus d'offre et de vente de projets de revêtement de sols.	
Description des compétences opérationnelles	Les conseillers en revêtements de sols gèrent le processus d'offres et de vente de manière autonome ou en collaboration avec leurs supérieurs. Dans le cadre du processus d'offres et de vente, ils s'assurent que les souhaits de la clientèle soient intégrés de la meilleure façon possible. Par ailleurs, il est essentiel que les calculs de prix soient effectués de manière correcte, économique et conforme au marché, afin que l'entreprise puisse générer le chiffre d'affaires requis. En outre, les normes, directives et réglementations du secteur de la construction doivent être correctement intégrées dans les offres. Dans le cadre du processus de vente, les conseillers en revêtements de sols restent en contact avec la clientèle potentielle si nécessaire et mènent également des négociations contractuelles en consultation avec leurs supérieurs dans le but de mener les négociations à bien.
Contexte	Le domaine de la construction, et donc également de la pose de revêtements de sols, est fortement réglementée. Les conseillers en revêtements de sols doivent connaître les normes correspondantes et les directives de l'association et en observer les changements, afin de pouvoir réagir en conséquence. Le secteur se caractérise par une forte concurrence et, de par une clientèle bien informée qui n'hésite pas à acheter en ligne, la marge sur les matériaux se réduit. Les conseillers en revêtements de sols doivent par conséquent également négocier des conditions avantageuses avec les fabricants et les fournisseurs et se distinguer des autres acteurs du marché grâce à la qualité des conseils et la fidélisation de la clientèle.
Compétences opérationnelles	<p>Critères de performance Les conseillers en revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...</p> <ul style="list-style-type: none"> - déterminent les capacités d'exécution pour les travaux de pose nécessaires avec la personne responsable de la planification du personnel. - se renseignent sur les prix des matériaux auprès des fournisseurs. - calculent le prix en fonction des besoins en matériaux et de la charge de travail. - tiennent compte des informations issues des entretiens et de l'analyse de situation sur place dans les offres. - énumèrent les normes SIA dans les offres. - joignent les fiches d'information de l'association aux offres. - font signer l'offre par leur supérieur hiérarchique. - établissent l'offre dans le cadre du délai convenu. <p>C1: Élaborer des variantes d'offres en fonction des souhaits de la clientèle et des exigences opérationnelles</p> <p>C2: Établir des offres sur la base de devis</p> <ul style="list-style-type: none"> - déterminent les capacités d'exécution pour les travaux de pose nécessaires avec la personne responsable de la planification du personnel. - se renseignent sur les prix des matériaux auprès des fournisseurs.

	<ul style="list-style-type: none"> - calculent le prix en fonction des besoins en matériaux et de la charge de travail. - remplissent le devis conformément aux directives. - joignent les fiches d'information de l'association aux offres. - font signer l'offre par leur supérieur hiérarchique. - établissent l'offre dans le cadre du délai convenu.
<p>C3: Ajuster l'offre après l'entretien avec la clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> - communiquent régulièrement par téléphone ou par écrit avec la clientèle dans le cas d'offres ouvertes. - discutent de l'offre avec la clientèle. - recolent les retours de la clientèle. - obtiennent la décision de la clientèle dans le cas de diverses variantes d'offre. - consignent les informations supplémentaires ou les raisons d'un refus dans le système propre à l'entreprise. - actualisent les documents nécessaires et les renvoient à la clientèle.
<p>C4: Négocier les contrats jusqu'à leur terme dans le cadre des propres compétences.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - rassemblent les documents pour la prospection et les ventes supplémentaires pour soutenir leur supérieur hiérarchique lors des négociations préliminaires. - présentent l'offre de la clientèle potentielle. - renégocient les conditions avec la clientèle dans le cadre du propre domaine de compétence ou en consultation avec le supérieur hiérarchique. - si nécessaire, clarifient d'autres détails sur place. - si nécessaire, renégocient les conditions avec les fournisseurs. - mènent les négociations jusqu'à l'obtention d'un succès.
<p>C5: Établir des confirmations de commandes sur la base de l'offre</p>	<ul style="list-style-type: none"> - établissent une confirmation de commande pour la clientèle. - vérifient l'exactitude des contrats de service des architectes et des entreprises générales. - joignent les normes et les fiches d'information. - font signer la confirmation de commande ou le contrat de service au supérieur hiérarchique. - organisent l'expédition. - vérifient la réception du contrat signé.

Domaines de compétences opérationnelles D – Coordonner la réalisation des projets de revêtement de sols	
Description des compétences opérationnelles	<p>Les conseillers en revêtements de sols s'informent en interne sur les capacités d'exécution de l'entreprise, en particulier sur la disponibilité du personnel et du matériel. Dans la mesure où de nombreuses personnes et entreprises sont impliquées, l'exécution de la commande doit être soigneusement planifiée avec les parties impliquées et continuellement coordonnée en fonction de l'avancement du projet. Les conseillers en revêtements de sols sont responsables de s'assurer que les produits requis de leur gamme de produits soient disponibles dans la bonne quantité et en temps voulu. Dans ce but, ils travaillent en étroite collaboration avec les fournisseurs et doivent réagir avec souplesse aux pénuries de livraison. Afin de permettre l'exécution de la commande, il est important que les conseillers en revêtements de sols transmettent au personnel de pose les informations relatives à l'organisation des chantiers, aux souhaits de la clientèle et aux clarifications préliminaires. En fonction de l'organisation de l'entreprise, les conseillers en revêtements de sols sont impliqués dans l'exécution des commandes et instruisent le personnel sur place quant aux travaux à effectuer. Par ailleurs, ils travaillent avec le personnel de pose pour développer des solutions détaillées pendant l'exécution des travaux en accord avec la clientèle. Ils s'assurent également que les rapports de travaux et de régie soient signés à temps.</p>
Contexte	<p>L'exécution des travaux de revêtements de sols a lieu dans le cadre de projets de construction de tailles diverses. Cela implique, en particulier pour les projets de grande ampleur, un effort de coordination élevé entre les personnes et les entreprises impliquées. Pour garantir la fluidité des méthodes de travail, les conseillers en revêtements de sols doivent tenir compte des règlements et des ordonnances de chantier, des normes, des directives et des consignes. Ils doivent souvent faire face à des événements imprévus ou à des pénuries de livraison et trouver des solutions. La coordination des travaux d'exécution nécessite également une coopération interne étroite avec le personnel de pose et les éventuels sous-traitants impliqués.</p>
Compétences opérationnelles	<p>Critères de performance Les conseillers en revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...</p> <ul style="list-style-type: none"> - discutent de l'exécution des travaux sur la base des documents de clarifications préliminaires avec la personne responsable du service de pose. - coordonnent la planification du projet et le calendrier avec d'autres commandes en cours. - créent un plan approximatif pour les travaux de pose. - organisent une réunion de coordination avec la personne responsable de l'exécution ainsi qu'avec le maître d'ouvrage, les architectes et la direction des travaux. - planifient un projet et un calendrier de manière détaillée avec les personnes participant à la réunion. <p>D1: Planifier le projet et le calendrier pour l'exécution de la commande</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - finalisent la planification du projet et le calendrier. - coordonnent le calendrier avec l'avancement de la construction et d'autres métiers de manière continue.
D2: Commander le matériel en tenant compte des délais de livraison	<ul style="list-style-type: none"> - vérifient le besoin en matériel et le corrigent si nécessaire. - réservent ou commandent le matériel auprès de l'entrepôt ou des fournisseurs. - coordonnent les délais de livraison avec les fournisseurs. - exigent dans la mesure du possible un emballage et une livraison respectueuse de l'environnement.
D3: Contrôler le matériel au moment de la livraison	<ul style="list-style-type: none"> - comparent la livraison du matériel avec la commande. - informent les fournisseurs d'éventuelles défauts. - en organisent le remplacement si nécessaire. - comparent la facture et le bon de livraison avec la commande et le contrôle des entrées. - valident ou font valider les factures en fonction des règles internes.
D4: Donner des instructions au personnel de pose sur place et contrôler périodiquement les travaux	<ul style="list-style-type: none"> - prennent connaissance du règlements de chantier et de l'organisation du chantier. - informent le personnel de pose sur l'organisation et le règlement du chantier. - assurent l'accès au chantier pour le personnel de pose en fonction de l'organisation de l'entreprise. - expliquent au personnel de pose les souhaits et le résultat des discussions avec la clientèle sur la base des entretiens de conseil. - expliquent les aspects matériels et techniques des plans d'exécution au personnel de pose lors d'une visite de l'objet. - s'assurent que les obligations relatives à l'examen du sous-sol ont été respectées en fonction des normes et des directives. - effectuent l'assurance qualité des travaux de revêtement de sols sur place. - demandent des rapports de travaux et de régie suffisamment tôt, en discutent avec la direction des travaux et les font signer à temps.
D5: Élaborer des solutions détaillées pour parer à des imprévus au cours des travaux	<ul style="list-style-type: none"> - discutent des détails (compensation de la hauteur, finalisation et raccordement) avec le personnel de pose sur place. - développent des solutions de détail en collaboration avec le personnel de pose. - discutent des solutions de détail avec la clientèle. - s'enquière de la suite de la procédure avec la clientèle. - établissent des offres complémentaires pour une charge de travail supplémentaire.

Domaine de compétences opérationnelles E – Finaliser les projets de revêtements de sols	
Description des compétences opérationnelles	Lors de la finalisation de chaque projet de revêtement de sols, d'autres tâches doivent être effectuées par les conseillers en revêtements de sols. Ils sont impliqués dans la réception des travaux avec la direction des travaux, le maître d'ouvrage et l'architecte, récoltent des rapports de travaux et de régie et comparent les dimensions définitives avec l'offre. Sur la base de ces documents, ils préparent la facturation et effectuent le calcul des frais effectifs. Finalement, ils préparent la publication du projet en tant qu'objet de référence.
Contexte	Lors de la finalisation du projet de revêtement de sols, les conseillers en revêtements de sols contrôlent les travaux effectués et récoltent également les rapports de travaux et de régie auprès du personnel de pose. Lors de la réception des travaux, les travaux sont vérifiés conformément au procès-verbal de réception des travaux. Les éventuels défauts doivent être corrigés le cas échéant. En fonction des dimensions définitives mesurées et du calcul des frais effectifs, les conseillers en revêtements de sols peuvent déterminer les écarts en termes de travaux réels et offerts ainsi que les coûts du matériel et du personnel. Les résultats sont également intégrés à la planification de projets futurs, ils fournissent des chiffres-clés et contribuent ainsi à la réussite économique de l'entreprise. Les conseillers en revêtements de sols obtiennent finalement l'accord de la clientèle pour que le bien immobilier puisse être visité, photographié et publié en tant qu'objet de référence. Si elle donne son accord, ils peuvent se référer à la réussite de ce projet lors des entretiens de conseil et ainsi acquérir de nouvelles commandes.
Compétences opérationnelles	<p>Critères de performance Les conseillers en revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôlent les travaux effectués avec le personnel de pose ou les sous-traitants. - font améliorer les travaux si nécessaire. - demandent et contrôlent les rapports de travaux et de régie du personnel de pose. - demandent et contrôlent les factures de sous-traitants si nécessaire. - fixent une date pour la réception des travaux avec la direction des travaux, le maître d'ouvrage et l'architecte, selon l'organisation de l'entreprise. - effectuent une évaluation visuelle et acoustique conformément au procès-verbal de réception. - prennent connaissance des défauts éventuels. - organisent des corrections au besoin. - fournissent des instructions de nettoyage et d'entretien ainsi que des produits. - instruisent les personnes responsables du nettoyage et de l'entretien.
E1: Traiter les travaux réalisés par le personnel de pose en interne	
E2: Procéder à la réception des travaux avec la direction des travaux, le maître d'ouvrage et l'architecte.	

	<ul style="list-style-type: none"> - conignent les documents et les produits remis dans le procès-verbal. - organisent, si nécessaire, une formation pour les utilisateurs.
E3: Préparer la facturation après l'exécution des travaux	<ul style="list-style-type: none"> - prennent des mesures sur le site conformément aux normes SIA. - comparent les dimensions mesurées avec l'offre. - évaluent les rapports de travaux et de régie. - calculent les dépenses effectives. - indiquent les éventuels coûts supplémentaires. - transmettent les documents à la personne responsable au sein de l'entreprise.
E4: Calculer les frais effectifs sur la base des dépenses et des revenus	<ul style="list-style-type: none"> - calculent les frais effectifs des travaux réalisés. - comparent les coûts de l'offre avec les dépenses et les revenus effectifs. - informent leur supérieur hiérarchique des frais effectifs.
E5: Préparer l'objet de référence pour le site internet	<ul style="list-style-type: none"> - obtiennent l'accord de la personne responsable pour l'accès à l'objet et l'autorisation de photographier. - organisent des rendez-vous pour l'inspection et la photographie. - préparent les données et les photos de l'objet. - transmettent les documents complets relatifs à l'objet à la personne responsable pour le site internet. - archivent l'ensemble du projet avec les documents nécessaires.

Domaine de compétences opérationnelles F – Gérer le traitement ultérieur des projets de revêtements de sols	
Description des compétences opérationnelles	Après la finalisation d'un contrat, les conseillers en revêtements de sols continuent à offrir leurs services à la clientèle. D'une part, la vente supplémentaire de produits ainsi que des contrats de nettoyage et d'entretien leur permet de générer des revenus supplémentaires pour l'entreprise. D'autre part, ils tiennent compte des retours de la clientèle afin de pouvoir constamment améliorer la gamme de produits et les services. Les conseillers en revêtements de sols réagissent également de manière appropriée aux réclamations de la clientèle, afin de pouvoir trouver une solution acceptable pour toutes les parties impliquées. Au besoin, les conseillers en revêtements de sols font recours à des experts d'associations pour un soutien technique.
Contexte	Un nettoyage et des soins appropriés permet de conserver la valeur du revêtement de sols et du parquet et contribue ainsi à l'écologie et à la durabilité des travaux effectués. En particulier dans un environnement très concurrentiel, les ventes supplémentaires constituent un moyen important pour générer des revenus et fidéliser la clientèle. La satisfaction de la clientèle est importante pour l'acquisition de futures commandes et représente une excellente publicité pour une autre clientèle potentielle. Grâce à l'utilisation ciblée de mesures de marketing telles que des newsletters, des lettres de remerciements ou l'organisation d'événements, les relations avec la clientèle peuvent être soignées de manière systématique. Par ailleurs, une nouvelle réception des travaux effectués aura lieu après deux ans avec les personnes responsables (direction des travaux, maître d'ouvrage, architecte) lors de laquelle les normes, ordonnances et directives devront être prises en compte.
Compétences opérationnelles	<p>Critères de performance Les conseillers en revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...</p> <ul style="list-style-type: none"> - proposent à la clientèle des produits complémentaires appropriés. - vendent des produits complémentaires à la clientèle. - informent la clientèle des avantages d'un contrat de nettoyage et d'entretien. - concluent des contrats de nettoyage et d'entretien avec la clientèle. - obtiennent des retours concernant la satisfaction de la clientèle concernant le revêtement de sols ou le parquet. - envoient une lettre de remerciements ou un cadeau à la clientèle. - organisent un événement pour la clientèle. - informent la clientèle de nouveautés. - gèrent les éventuelles réclamations. - se mettent d'accord avec la clientèle sur une solution acceptable en cas de réclamations. - discutent avec un supérieur de réclamations particulièrement compliquées.

F3: Assurer la vérification après deux ans avec la direction des travaux, le maître d'ouvrage et l'architecte

- fixent une date pour la visite après deux ans avec la direction des travaux, le maître d'ouvrage et l'architecte si nécessaire et en fonction de l'organisation de l'entreprise.
- effectuent une évaluation visuelle en fonction du procès-verbal de réception après deux ans.
- procèdent à des ajustements selon les normes SIA actuelles et les directives des associations.
- prennent connaissances des défauts éventuels.
- organisent des corrections au besoin.