

<b>SAVOIRS ASSOCIES</b>
-------------------------

**S.1. Environnement professionnel**

- S.1.1. Le marché
- S.1.2. Les univers techniques « produits » : les bases
- S.1.3. La sécurité dans l'unité commerciale
- S.1.4. La protection de l'environnement

**S.2. Vente et communication professionnelle**

- S.2.1. Les bases de la communication
- S.2.2. La vente
- S.2.3. Les situations difficiles
- S.2.4. La transmission des informations

**S.3. Gestion**

- S.3.1. Les opérations de gestion
- S.3.2. Les indicateurs de gestion du secteur
- S.3.3. La gestion du rayon
- S.3.4. Le merchandising

**S.4. Univers spécialisés<sup>1</sup>**

- S.4.1. Carrelage, sanitaire, plomberie
- S.4.2. Droguerie, peinture, luminaire, décoration, revêtement de sols souples
- S.4.3. Menuiserie, agencement
- S.4.4. Quincaillerie, outillage, électricité
- S.4.5. Jardin et matériaux

Le candidat à la mention complémentaire se spécialise dans l'un des univers listés en S.4.

**S.1. ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL**

<p><b>CONNAISSANCES (notions et concepts)</b></p>	<p><b>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</b></p>
<p><b>1.1. Le marché</b></p> <p><b>1.1.1. La clientèle du secteur</b></p> <p><b>1.1.2. L'appareil commercial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les distributeurs</li> <li>• Les univers de produits</li> <li>• Les fournisseurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identifier le poids du secteur relatif aux produits techniques pour l'habitat dans les économies, nationale, européenne et mondiale</li> <li>➤ Caractériser la clientèle du secteur des produits techniques pour l'habitat : <ul style="list-style-type: none"> <li>- typologie des clients : professionnels, particuliers</li> <li>- tendances socio-porteuses (sécurité, durabilité, temps, plaisir, santé, écologie...)</li> <li>- spécificités de la zone de chalandise (en fonction du produit recherché)</li> </ul> </li> <li>➤ Montrer l'intérêt de mesurer les attentes et réactions de la clientèle</li> <li>➤ Différencier les circuits de distribution : nature, rôle</li> <li>➤ Préciser leur positionnement et leur stratégie respectifs</li> <li>➤ Faire apparaître les évolutions</li> <li>➤ Préciser l'organisation humaine des points de vente sur le plan hiérarchique et fonctionnel</li> <li>➤ Caractériser les différents univers composant le secteur du bricolage : poids respectif, présence différenciée au sein des enseignes</li> <li>➤ Préciser l'importance du choix du fournisseur en fonction du positionnement de l'entreprise dans le circuit commercial et en fonction de la stratégie adoptée</li> </ul>
<p><b>1.1. Les univers techniques « produits » : les bases</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les familles et sous-familles</li> <li>• Les caractéristiques de l'univers</li> </ul>	<p><i>Pour chacun des univers suivants :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Carrelage, sanitaire, plomberie</i></li> <li>- <i>Peinture, droguerie, luminaire, décoration, revêtement de sols souples</i></li> <li>- <i>Menuiserie, agencement</i></li> <li>- <i>Quincaillerie, outillage, électricité</i></li> <li>- <i>Jardins et matériaux</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Différencier les composantes des familles et sous-familles constituant l'assortiment</li> <li>➤ Identifier : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les principes de saisonnalité caractérisant l'univers</li> <li>- l'influence de la climatologie sur la vente des produits</li> <li>- les incidences des particularismes régionaux sur l'offre du point de vente</li> </ul> </li> <li>➤ Préciser les évolutions en matière de mode, de style de vie ou d'habitat</li> </ul>

**S.1. ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL**

<p align="center"><b>CONNAISSANCES (notions et concepts)</b></p>	<p align="center"><b>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</b></p>
<p><b>1.3. La sécurité dans l'unité commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ergonomie</li>   <li>• Les équipements de protection individuels (EPI)</li>   <li>• L'hygiène et la sécurité liées aux : <ul style="list-style-type: none"> <li>- personnes (clients et personnel)</li> <li>- biens</li> <li>- équipements</li> <li>- locaux</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Décrire les gestes et postures à adopter</li> <li>➤ Indiquer les conséquences des mauvaises manipulations ou mauvaises postures</li> <li>➤ Identifier les causes d'accident du travail propres au secteur et les moyens de prévention à mettre en œuvre</li>   <li>➤ Identifier les équipements de protection en usage dans le secteur</li> <li>➤ Citer les risques et les sanctions possibles en cas de non respect du port des équipements</li>   <li>➤ Préciser l'intérêt du document unique relatif aux résultats de l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs (décret n° 2001-1016 du 5/11/2001)</li> <li>➤ Citer les principaux pictogrammes utilisés sur la surface de vente</li> <li>➤ Citer les règles de stockage (en réserve ou sur la surface de vente) et les règles d'installation des produits</li> <li>➤ Préciser la responsabilité encourue par l'unité commerciale en cas de non respect (par le client ou le vendeur) des gestes sécuritaires</li> <li>➤ Indiquer les différentes origines de feu et les agents extincteurs à utiliser</li> <li>➤ Préciser la conduite à tenir en cas d'incendie</li> </ul>
<p><b>1.4. La protection de l'environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les déchets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Citer la réglementation en vigueur en matière de déchets obligatoirement collectés</li>   <li>➤ Indiquer les évolutions en cours dans ce domaine (développement durable)</li> </ul>

**S.2. VENTE – COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**

<p><b>CONNAISSANCES (notions et concepts)</b></p>	<p><b>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</b></p>
<p><b>2.1. Les bases de la communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes de base</li> <li>• Le langage verbal et le non verbal</li> <li>• Le para-langage</li> <li>• Les styles de communication</li> </ul>	<p><b><i>Toutes les notions seront dégagées à partir d'exemples puisés dans la réalité professionnelle et d'analyses de pratiques</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Décrire : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les éléments de la communication : motifs, partenaires, contenu, canal</li> <li>- le processus de la communication : émetteur, message, récepteur, réaction au message</li> </ul> </li> <li>➤ Préciser les conséquences des difficultés de la communication (d'ordre cognitif, technique, affectif)</li> <li>➤ Définir le langage verbal et non verbal</li> <li>➤ Caractériser l'expression orale (articulation, débit, pause, intonation, liaisons...) ; importance des différents éléments</li> <li>➤ Énoncer les qualités du langage : clarté, richesse, rigueur, précision, technicité</li> <li>➤ Préciser l'importance du contenu du langage : mots-clés, mots chargés de valeur, mots noirs à bannir, mots chargés de conviction...</li> <li>➤ Caractériser les différents registres de langage (familier, recherché, soutenu...) ; particularismes régionaux, culturels, professionnels</li> <li>➤ Caractériser les différents types : corporels, artificiels, environnementaux</li> <li>➤ Préciser l'influence du para-langage dans la situation de vente</li> <li>➤ Énoncer les différents styles : autocratique, directif, non directif ; montrer l'intérêt de l'utilisation de chacun d'eux</li> </ul>
<p><b>2.2. La vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le comportement du vendeur <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les attitudes et la gestuelle</li> </ul> </li> <li>• Les techniques de vente : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le questionnement</li> </ul> </li> </ul>	<p><b><i>Toutes les notions seront dégagées à partir d'exemples puisés dans la réalité professionnelle et d'analyses de pratiques</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Préciser l'importance : <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la tenue vestimentaire</li> <li>- de la disponibilité du vendeur dans la relation client</li> </ul> </li> <li>➤ Montrer l'importance : <ul style="list-style-type: none"> <li>- du sourire dans l'échange</li> <li>- de l'empathie [définition ; conséquences sur le climat de la relation client (confiance, rejet)]</li> <li>- de l'utilisation des principales techniques d'écoute (passive, active...)</li> </ul> </li> <li>➤ Indiquer le rôle et l'utilité du questionnement</li> <li>➤ Caractériser les types de question utilisées</li> <li>➤ Préciser l'intérêt d'un questionnement adapté au type de client</li> </ul>

**S.2. VENTE – COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**

<p><b>CONNAISSANCES (notions et concepts)</b></p>	<p><b>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La reformulation</li>   <li>- La présentation de la solution, l'argumentation, la réponse aux objections</li>   <li>- L'obtention de l'accord</li>   <li>• Les services associés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Donner le principe</li> <li>➤ Énoncer les types de reformulation (reformulation - clarification, croquis à l'appui de la demande ou de la vente...) et indiquer les enjeux d'une reformulation réussie</li>   <li>➤ Identifier les supports commerciaux (argumentaires, fiches produits, brochures...) et techniques (outils de démonstration, matériaux, procédures...) de l'entreprise</li> <li>➤ Montrer l'importance de leur mise en œuvre efficace</li>   <li>➤ Décrire les différentes techniques et indiquer leur importance stratégique</li>   <li>➤ Identifier les différents services possibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>- dans le domaine technique</li> <li>- dans le domaine commercial</li> </ul> </li> <li>➤ Décrire les techniques de proposition de service(s)</li> <li>➤ Montrer l'intérêt de proposer les services dans la fidélisation de la clientèle</li> </ul>
<p><b>2.3. Les situations difficiles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les facteurs conflictuels</li>   <li>• La maîtrise de soi</li> </ul>	<p><b><i>Toutes les notions seront dégagées à partir d'exemples puisés dans la réalité professionnelle et d'analyses de pratiques</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identifier la nature des blocages, des inhibitions, l'origine du stress, de l'agressivité, les signaux de reconnaissance du conflit</li> <li>➤ Décrire les techniques de résolution, de gestion des situations difficiles et les processus de négociation</li>   <li>➤ Identifier les éléments de mesure de la maîtrise de soi et du stress</li> <li>➤ Décrire les techniques d'amélioration de la maîtrise de soi et de la gestion du stress</li> </ul>
<p><b>2.4. La transmission des informations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La communication au sein de l'équipe de l'unité commerciale</li>   <li>• Les écrits professionnels</li> </ul>	<p><b><i>Toutes les notions seront dégagées à partir d'exemples puisés dans la réalité professionnelle et d'analyses de pratiques</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identifier le contexte, les interlocuteurs, les objectifs des situations de communication</li> <li>➤ Caractériser le fonctionnement d'un groupe</li> <li>➤ Préciser l'intérêt d'une communication fluide entre tous les personnels de l'unité commerciale</li>   <li>➤ Caractériser les différents types de message</li> <li>➤ Préciser les critères de choix (type de message correspondant le mieux à une situation donnée)</li> <li>➤ Identifier la qualité attendue de l'écrit : registre, vocabulaire, orthographe, style, syntaxe, concision</li> </ul>

**S.3. GESTION**

<p><b>CONNAISSANCES (notions et concepts)</b></p>	<p><b>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</b></p>
<p><b>3.1. Les opérations de gestion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les calculs techniques</li>   <li>• Les calculs commerciaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Citer les unités de mesure et les principes arithmétiques utiles au secteur (calcul de volumes, de surfaces, de proportions, de conversion des mesures)</li> <li>➤ Préciser les modes opératoires</li>   <li>➤ Identifier les composantes du prix</li> <li>➤ Préciser l'importance du coefficient multiplicateur et des différents taux utilisés</li> <li>➤ Indiquer l'incidence des réductions accordées sur les objectifs commerciaux</li> </ul>
<p><b>3.2. Les indicateurs de gestion du secteur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le tableau de bord</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identifier les principaux indicateurs de gestion de la profession et préciser leur influence sur la stratégie de l'unité commerciale</li> <li>➤ Identifier les principaux indicateurs du tableau de bord et leur rôle respectif dans la prise de décision</li> </ul>
<p><b>3.3. La gestion du rayon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La réception des marchandises</li>   <li>• Le suivi des stocks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lister les opérations relatives à la réception des marchandises ou colis</li> <li>➤ Analyser les documents relatifs à la livraison (mentions obligatoires) et les opérations à réaliser en cas de livraison non conforme</li> <li>➤ Identifier les éléments juridiques entraînant la responsabilité des intervenants</li> <li>➤ Préciser les règles de mise en place des produits (en réserve et en magasin) et celles relatives à l'hygiène et à la sécurité en matière de stockage des produits</li>   <li>➤ Identifier les ratios de suivi des stocks : <ul style="list-style-type: none"> <li>- stock moyen</li> <li>- coefficient de rotation</li> <li>- durée de stockage</li> <li>- vitesse de rotation</li> </ul>                     et indiquer leur utilité                 </li> <li>➤ Indiquer les principes de calcul de la performance des produits composant le stock (loi des 20/80, méthode ABC)</li> <li>➤ Préciser l'utilité de la comparaison des ratios de l'unité commerciale avec ceux de l'enseigne, de la profession ; en déduire les actions possibles</li> </ul>

**S.3. GESTION**

<p><b>CONNAISSANCES (notions et concepts)</b></p>	<p><b>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La démarque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Différencier la démarque connue et la démarque inconnue</li> <li>➤ Identifier les principales causes de la démarque</li> <li>➤ Indiquer les modes de calcul</li> <li>➤ Expliciter, à partir de cas concrets, les moyens de lutte contre la démarque inconnue</li> <li>➤ Préciser :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- les règles de mise en œuvre du contrôle des personnes</li> <li>- les incidences de la démarque connue et inconnue sur les résultats de l'unité commerciale</li> <li>- l'utilité de la comparaison du montant de la démarque avec les ratios définis par l'enseigne</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'inventaire</li> <li>• La surmarque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Différencier les types d'inventaire (périodique, tournant) ; préciser leur caractère obligatoire et leur rôle respectif</li> <li>➤ Décrire les différentes étapes organisationnelles de l'inventaire : planification, effectifs, repérage des zones, balisage...</li> <li>➤ Indiquer le rôle des documents d'inventaire : cahier et fiches d'inventaire et préciser l'avantage de l'informatisation des données</li> <li>➤ Identifier les éléments qui engendrent la surmarque et en repérer les effets de compensation sur la marge</li> </ul>
<p><b>3.4. Le merchandising</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'implantation des linéaires</li> <li>• Les produits dans le linéaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identifier les règles de calcul en matière d'organisation du linéaire : linéaire au sol, linéaire développé, capacité de stockage, frontale (en anglais facing)</li> <li>➤ Identifier les éléments qui permettent de mesurer la rentabilité du linéaire</li> <li>➤ Caractériser l'implantation des produits dans le linéaire :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- les différentes zones</li> <li>- la présentation verticale, horizontale</li> <li>- les niveaux de présentation</li> <li>- les frontales, les têtes de gondole (TG)</li> <li>- la capacité d'un rayon</li> </ul> </li> <li>➤ Identifier le pouvoir vendeur à partir d'exemples</li> <li>➤ Identifier les règles applicables en matière :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- de balisage d'un rayon</li> <li>- d'étiquetage des produits</li> <li>- de PLV (publicité sur le lieu de vente) et d'ILV (information sur le lieu de vente)</li> </ul>                             et préciser les conséquences de leur non-respect                         </li> </ul>

**S.4. UNIVERS SPÉCIALISÉS**

**S.4.1. Carrelage, sanitaire, plomberie**

<p><b>CONNAISSANCES (notions et concepts)</b></p>	<p><b>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</b></p>
<p><b>4.1.1. Les caractéristiques de l'univers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carrelage</li>   <li>• Sanitaire</li>   <li>• Plomberie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Préciser l'influence : <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la saisonnalité,</li> <li>- de la climatologie,</li> </ul> </li> <li>sur les ventes des produits de l'univers et leur stock</li> <li>➤ Citer les particularismes régionaux en matière de carrelage, de sanitaire et de plomberie et préciser leur influence sur la gestion de l'assortiment</li> <li>➤ Indiquer les tendances : modes, styles, arts appliqués</li>   <li>➤ Caractériser les différents produits composant l'univers</li> <li>➤ Indiquer les règles de mise en œuvre des produits en fonction de la nature et de l'état des supports</li> <li>➤ Citer les outils nécessaires et leur rôle</li> <li>➤ Donner les règles de pose, de traçage, de coupe et de calepinage des carreaux de sol et mur</li> <li>➤ Indiquer les principales origines des désordres susceptibles d'affecter un mur ou un sol à carrelé et les solutions possibles</li>   <li>➤ Caractériser les différents produits composant l'univers</li> <li>➤ Citer les accessoires supplémentaires susceptibles d'être proposés au client : produits hydrothérapeutiques, de balnéothérapie, cabine(s) de douches...</li> <li>➤ Signaler les contraintes techniques et leurs conséquences sur l'aménagement de l'habitat en fonction du projet du client</li>   <li>➤ Caractériser les principaux produits des familles suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- robinetterie</li> <li>- appareils de production d'eau chaude</li> <li>- appareils de chauffage</li> <li>- alimentation et évacuation</li> </ul> </li> <li>➤ Préciser les principes du traitement de l'eau à usage domestique ; indiquer les avantages des différents systèmes utilisés et repérer leur mode de fonctionnement</li> <li>➤ Expliquer les règles de montage : <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une installation complète (sanitaire et chauffage) d'une habitation</li> <li>- du branchement d'un chauffe-eau électrique, d'un chauffe-eau au gaz</li> <li>- d'un adoucisseur</li> <li>- d'un système de robinetterie</li> </ul> </li> </ul>

**S.4. UNIVERS SPÉCIALISÉS**

**S.4.1. Carrelage, sanitaire, plomberie**

<p><b>CONNAISSANCES (notions et concepts)</b></p>	<p><b>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Préciser la réglementation et les normes en matière :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- de mise en œuvre d'un réseau d'alimentation, d'un réseau d'évacuation</li> <li>- d'utilisation des différents raccords et produits de soudure</li> <li>- d'intervention sur une installation de chauffage : montage d'un radiateur, installation d'un système de régulation</li> </ul> </li> <li>➤ Préciser les spécificités des alimentations au gaz et les règles régissant la ventilation des locaux recevant des appareils alimentés au gaz</li> </ul>
<p><b>4.1.2. L'environnement de l'installation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les éléments techniques</li>   <li>• Les éléments liés au lieu d'installation (type d'habitation)</li>   <li>• Les supports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Indiquer les éléments à prendre en compte pour la lecture et l'interprétation de plans, de schémas, de croquis</li> <li>➤ Donner des repères pour la prise de cotes, les calculs de quantité, y compris les calculs de pertes</li>   <li>➤ Préciser l'importance des contraintes liées au style d'habitation, à l'ambiance, aux couleurs</li>   <li>➤ Caractériser les principaux types de support (murs, sols...) et leur particularité en fonction du lieu d'installation (intérieur ou extérieur) ou de leur état</li> </ul>
<p><b>4.1.3. Les procédures et techniques d'application spécifiques à l'univers</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Étudier les principes de préparation du produit et des supports</li> <li>➤ Préciser les conditions :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'utilisation des produits</li> <li>- de mise en œuvre (le bon geste, le réflexe sécuritaire...)</li> <li>- d'application des produits (durée de séchage, délais de recouvrement...)</li> </ul> </li> <li>➤ Indiquer les règles relatives à la conservation des produits et à l'entretien des matériels et outillages associés</li> <li>➤ Préciser les éléments entrant dans le calcul des consommations et les éléments de coût</li> <li>➤ Lister les autres procédures et techniques d'application spécifiques</li> <li>➤ Indiquer les éléments à repérer pour un diagnostic de panne courante</li> </ul>
<p><b>4.1.4. La sécurité liée à l'utilisation des produits</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Préciser les règles relatives à l'environnement et à l'urbanisme des collectivités locales :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- tout à l'égout</li> <li>- rejet des gaz</li> <li>- écoulement des fosses sceptiques</li> </ul> </li> <li>➤ Énoncer les règles de sécurité liées aux produits et à leur installation, aux matériels à utiliser</li> </ul>

**S.4. UNIVERS SPÉCIALISÉS**

**S.4.2. Droguerie, peinture, luminaire, décoration, revêtement de sols souples**

<p><b>CONNAISSANCES (notions et concepts)</b></p>	<p><b>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</b></p>
<p><b>4.2.1. Les caractéristiques de l'univers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droguerie</li> <li>• Peintures et papiers peints</li> <li>• Luminaires</li> <li>• Revêtement de sols souples</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Préciser l'influence : <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la saisonnalité</li> <li>- de la climatologie</li> </ul>                     sur les ventes des produits de l'univers et leur stock                 </li> <li>➤ Citer les particularismes régionaux en matière de peinture, d'articles de ferblanterie, de cave, de décoration, de revêtement de sol et préciser leur influence sur la gestion de l'assortiment</li> <li>➤ Indiquer les tendances : modes, styles, arts appliqués</li> <li>➤ Caractériser les produits composant l'univers (notamment leur toxicité et/ou dangerosité – voir fiches de l'INRS)</li> <li>➤ Indiquer les règles de mise en œuvre des produits en fonction de l'utilisation</li> <li>➤ Citer les accessoires techniques indispensables et leur rôle</li> <li>➤ Caractériser les produits composant l'univers</li> <li>➤ Indiquer les règles de mise en œuvre des produits en fonction de la nature et de l'état des fonds</li> <li>➤ Donner les règles de pose ou d'application</li> <li>➤ Citer les accessoires techniques indispensables et leur rôle</li> <li>➤ Indiquer les principaux défauts susceptibles d'affecter les supports et les solutions possibles</li> <li>➤ Caractériser les produits composant l'univers</li> <li>➤ Indiquer les règles de mise en œuvre des produits en fonction de l'utilisation et du support</li> <li>➤ Nommer et caractériser les unités de mesure de l'électricité : tension, intensité, puissance, consommation</li> <li>➤ Citer les accessoires techniques indispensables et leur rôle</li> <li>➤ Caractériser les produits composant l'univers (notamment le trafic et le classement au feu)</li> <li>➤ Indiquer les règles de mise en œuvre des produits en fonction de l'utilisation et du support</li> <li>➤ Nommer et caractériser les unités de mesure</li> <li>➤ Citer les accessoires techniques indispensables et leur rôle (pose et entretien)</li> <li>➤ Donner les règles de préparation des supports, de traçage, de coupe, de pose</li> <li>➤ Préciser les contraintes liées au style d'habitation, à l'ambiance, aux couleurs...</li> </ul>

**S.4. UNIVERS SPÉCIALISÉS**

**S.4.2. Droguerie, droguerie, luminaire, décoration, revêtement de sols souples**

<p><b>CONNAISSANCES (notions et concepts)</b></p>	<p><b>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</b></p>
<p><b>4.2.2. L'environnement de l'installation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les éléments techniques</li>   <li>• Les éléments liés au lieu d'installation (type d'habitation)</li>   <li>• Les supports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Indiquer les éléments à prendre en compte pour la lecture et l'interprétation de plans, de schémas, de croquis</li> <li>➤ Donner des repères pour la prise de cotes, les calculs de quantité, y compris les calculs de pertes</li>   <li>➤ Préciser l'importance des contraintes liées au style d'habitation, à l'ambiance, aux couleurs</li>   <li>➤ Caractériser les principaux types de support (murs, sols...) et leur particularité en fonction du lieu d'installation (intérieur ou extérieur) ou de leur état</li> </ul>
<p><b>4.2.3. Les procédures et techniques d'application spécifiques à l'univers</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Étudier les principes de préparation du produit et des supports</li> <li>➤ Préciser les conditions : <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'utilisation des produits</li> <li>- de mise en œuvre (le bon geste, le réflexe sécuritaire...)</li> <li>- d'application des produits (durée de séchage, délais de recouvrement...)</li> </ul> </li> <li>➤ Préciser les éléments entrant dans le calcul des consommations et les éléments de coût</li> <li>➤ Lister les autres procédures et techniques d'application spécifiques</li> <li>➤ Indiquer les règles relatives à la conservation des produits, à leur stockage, à l'entretien des matériels et outillages associés</li> <li>➤ Indiquer les éléments à repérer pour un diagnostic courant</li> </ul>
<p><b>4.2.4. La sécurité liée à l'utilisation des produits</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Préciser les règles relatives à l'environnement et à l'urbanisme des collectivités locales : <ul style="list-style-type: none"> <li>- protection de la couche d'ozone</li> <li>- rejet des gaz</li> <li>- élimination des déchets et des conditionnements utilisés</li> </ul> </li> <li>➤ Identifier les principaux pictogrammes d'information et préciser leur signification</li> <li>➤ Énoncer les règles de sécurité liées au produit et à son utilisation, notamment au regard de la santé</li> </ul>

**S.4. UNIVERS SPÉCIALISÉS**

**S.4.3. Menuiserie, agencement**

<p><b>CONNAISSANCES (notions et concepts)</b></p>	<p><b>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</b></p>
<p><b>4.3.1. Les caractéristiques de l'univers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menuiserie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Citer les particularismes régionaux en matière de bois et menuiserie et préciser leur influence sur la gestion de l'assortiment</li> <li>➤ Indiquer les tendances : modes, styles, arts appliqués</li> <li>➤ Préciser la notion de développement durable (notion de bois certifié)</li> <li>➤ Caractériser les produits composant l'univers (gros œuvre et second œuvre) :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- selon la matière : bois, PVC, aluminium, verre</li> <li>- selon la destination :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ charpente</li> <li>➤ parquets</li> <li>➤ menuiserie pour l'intérieur et l'extérieur</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Préciser le marché et ses tendances : premier et second œuvre ; aménagement intérieur ; décoration de l'ensemble de la maison. ; aménagement à la fois fonctionnel et décoratif</li> <li>➤ Préciser les particularités de la concurrence : fonction de négoce, de maxi-discompte (en anglais hard discount), installateurs</li> </ul>
<p><b>4.3.2. L'environnement de l'installation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les éléments techniques</li> <li>• Les supports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Indiquer les éléments à prendre en compte pour la lecture et l'interprétation de plans, de schémas, de croquis</li> <li>➤ Donner des repères pour la prise de cotes, les calculs de quantité, y compris les calculs de perte</li> <li>➤ Préciser les contraintes liées au style d'habitation</li> <li>➤ Citer les produits de mise en valeur et d'entretien, et leurs conditions d'utilisation et de conservation</li> <li>➤ Caractériser les principaux types de support et leurs particularités en fonction du lieu d'installation (intérieur ou extérieur) ou de leur état</li> </ul>
<p><b>4.3.3. Les procédures et techniques d'application spécifiques à l'univers</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Étudier les principes de préparation des produits et des supports</li> <li>➤ Préciser les conditions :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'utilisation des produits</li> <li>- de mise en œuvre (le bon geste, le réflexe sécuritaire...)</li> </ul> </li> <li>➤ Préciser les éléments entrant dans le calcul des consommations et les éléments de coût</li> <li>➤ Lister les autres procédures et techniques d'application spécifiques</li> <li>➤ Indiquer les règles relatives à la conservation des produits, à leur stockage, à l'entretien des matériels et outillages associés</li> <li>➤ Indiquer les éléments à repérer pour un diagnostic courant</li> </ul>

**S.4. UNIVERS SPÉCIALISÉS**

**S.4.3. Menuiserie, agencement**

<b>CONNAISSANCES (notions et concepts)</b>	<b>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</b>
<b>4.3.4. La sécurité liée à l'utilisation des produits</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Préciser les règles relatives à l'environnement et à l'urbanisme des collectivités locales, et à l'élimination des déchets</li><li>➤ Identifier les principaux pictogrammes d'information et préciser leur signification</li><li>➤ Énoncer les règles de sécurité liées aux produits et à leur utilisation</li></ul>



**S.4. UNIVERS SPÉCIALISÉS**

**S.4.4. Quincaillerie, outillage, électricité**

<b>CONNAISSANCES (notions et concepts)</b>	<b>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Électricité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Donner des repères des calculs (vitesse, puissance, profondeur de lame...)</li> <li>➤ Indiquer les précautions d'entretien et de sécurité à mettre en œuvre</li> <li>➤ Caractériser les produits composant l'univers :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- fils, câbles, gaines, connectique</li> <li>- éclairage et sources lumineuses</li> <li>- traitement de l'air, chauffage, climatisation</li> <li>- alarmes</li> <li>- motorisation (volets, portes, portails, garage)</li> </ul> </li> <li>➤ Identifier les éléments constitutifs des installations et branchements électriques</li> <li>➤ Caractériser les unités de mesure de l'électricité : tension, intensité, puissance</li> <li>➤ Citer les normes et recommandations en matière de sécurité</li> </ul>



**S.4. UNIVERS SPÉCIALISÉS**

**S.4.5. Jardin et matériaux**

<p><b>CONNAISSANCES (notions et concepts)</b></p>	<p><b>LIMITES DE CONNAISSANCES (niveau exigé : s'en tenir à)</b></p>
<p><b>4.5.2. L'environnement de l'installation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les éléments techniques</li>   <li>• Les supports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Indiquer les éléments à prendre en compte pour la mise en œuvre des produits</li> <li>➤ Donner des repères pour la prise de cotes, les calculs de quantité, y compris les calculs de perte</li> <li>➤ Préciser l'importance des contraintes liées aux terrains, aux matières, au style d'habitation, à l'ambiance, aux couleurs</li>   <li>➤ Caractériser les principaux types de support (murs, sols, toits...) et leur particularité en fonction du lieu d'installation (intérieur ou extérieur) ou de leur état</li> </ul>
<p><b>4.5.3. Les procédures et techniques d'application spécifiques à l'univers</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Indiquer les principes de préparation du produit et des supports</li> <li>➤ Préciser les conditions : <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'utilisation des produits</li> <li>- de mise en œuvre (le bon geste, le réflexe sécuritaire...)</li> <li>- d'application des produits (durée de séchage, pouvoir couvrant pour les matériaux utilisés...)</li> </ul> </li> <li>➤ Préciser les éléments entrant dans le calcul des consommations et les éléments de coût</li> <li>➤ Lister les autres procédures et techniques d'application spécifiques</li> <li>➤ Indiquer les règles relatives à la conservation des produits, à leur stockage, à l'entretien des matériels et outillages associés</li> <li>➤ Indiquer les éléments à repérer pour un diagnostic courant (mur lézardé, humidité, salpêtre, présence de moisissure...)</li> </ul>
<p><b>4.5.4. La sécurité liée à l'utilisation des produits</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Préciser les règles relatives à l'environnement et à l'urbanisme des collectivités locales : <ul style="list-style-type: none"> <li>- protection de la couche d'ozone</li> <li>- protection de la nappe phréatique</li> <li>- élimination des déchets et des conditionnements utilisés</li> </ul> </li> <li>➤ Identifier les principaux pictogrammes d'information et préciser leur signification</li> <li>➤ Énoncer les règles de sécurité liées aux produits et à leur utilisation</li> </ul>

Mention complémentaire vendeur spécialisé en produits techniques pour l'habitat

MISE EN RELATION DES COMPÉTENCES ET DES SAVOIRS ASSOCIÉS

Savoirs → ↓ Compétences		S.1. Environ. prof.	S.2. Vente et communication professionnelle				S.3. Gestion				S.4. Univers spécialisés
			S.2.1.	S.2.2.	S.2.3.	S.2.4.	S.3.1.	S.3.2.	S.3.3.	S.3.4.	
C.1. Préparer le conseil et la vente	C.1.1.	X									
	C.1.2.		X								X
	C.1.3.	X			X						
C.2. Vendre une solution technique	C.2.1.	X	X	X			X	X			X
	C.2.2.			X							
	C.2.3.		X								
	C.2.4.				X						
	C.2.5.			X							
C.3. Gérer	C.3.1.	X									X
	C.3.2.				X				X	X	
	C.3.3.				X				X		

Mention complémentaire vendeur spécialisé en produits techniques pour l'habitat