



1. DESIGNATION DU CERTIFICAT (DE)

**Zeugnis über die Prüfung zum anerkannten Fortbildungsberuf
Geprüfter Kundenberater/Geprüfte Kundenberaterin im Tischlerhandwerk**

2. TRADUCTION DE LA DESIGNATION DU CERTIFICAT (FR)

Certificat de réussite à l'examen homologué sanctionnant la formation continue à la profession de conseiller/ère clients (diplômé/e) en menuiserie

La présente traduction ne possède aucun statut juridique

3. PROFIL DE LA CAPACITE D'ACTION PROFESSIONNELLE

- Attirer de nouveaux clients, conseiller la clientèle et assurer son suivi ; prospecter, puis définir les missions en concertation avec le client et les collaborateurs ; s'accorder sur les délais et les livraisons tout comme sur les conditions de paiement ; mettre en œuvre des mesures de gestion de la qualité ; traiter les réclamations et assister la direction de l'entreprise dans ses activités de marketing ; appliquer les principes relatifs à l'art de mener des entretiens ; respecter les règles applicables
- Saisir les exigences des clients ; élaborer des propositions d'aménagement et de construction en dialoguant avec le client ; ébaucher des alternatives aux exigences du client ; établir des plans de construction ; prendre en compte les contraintes liées à l'aménagement et à la technique de fabrication tout comme divers aspects économiques et écologiques ; recourir à la présentation assistée par ordinateur dans ses différentes déclinaisons ; adapter la présentation des produits à la clientèle
- Procéder à des calculs préalables des coûts et préparer des offres ; se charger de la planification des projets ; créer les données nécessaires au traitement des commandes ; estimer les capacités humaines et matérielles de l'entreprise en vue d'exécuter les projets ; tenir compte des contraintes économiques ; traiter les modifications ; coopérer avec la planification de la production

4. CHAMPS D'ACTIVITES PROFESSIONNELS

Les conseillers/ères clients (diplômé/e/s) en menuiserie travaillent chez des fabricants de meubles et dans des entreprises produisant des marchandises, des kits ou des éléments préfabriqués en bois ainsi que dans la branche du second œuvre ; ils peuvent également travailler à leur compte. Ils prennent note des exigences des clients pour les mettre en œuvre. Ils s'acquittent des tâches liées à la prospection, au traitement des projets et à leur réception.

(*)Explication

Le présent document a été conçu pour compléter les informations relatives aux différents certificats. Il ne possède aucun statut juridique. Ce supplément se réfère aux résolutions 93/C 49/01 du Conseil en date du 3 décembre 1992 sur la transparence des qualifications et 96/C 224/04 en date du 15 juillet 1996 sur la transparence des certificats de formation professionnelle ainsi qu'à la recommandation 2001/613/CE du Parlement européen et du Conseil en date du 10 juillet 2001 sur la mobilité dans la Communauté des étudiants, des personnes en formation, des volontaires, des enseignants et des formateurs.

Vous trouverez de plus amples informations sur le thème de la transparence sur : www.cedefop.eu.int/transparency

5. BASE OFFICIELLE DU CERTIFICAT	
Désignation et statut du service l'ayant délivré Chambre de commerce et d'industrie	Nom et statut de l'autorité nationale/régionale compétente pour la certification/reconnaissance du certificat de fin d'études Chambre de commerce et d'industrie
Niveau du certificat (national ou international) CITE 2011, niveau 5 Le présent certificat correspond au niveau 5 du cadre allemand et européen des certifications (CAC, CEC) ; cf. publication du 22 juillet 2015 (Bulletin fédéral des annonces légales obligatoires, AT 22/07/2015 S4).	Notation/règles de succès à l'examen (**) 100 - 92 points = 1 = très bien 91 - 81 points = 2 = bien 80 - 67 points = 3 = satisfaisant 66 - 50 points = 4 = passable 49 - 30 points = 5 = lacunaire 29 - 0 points = 6 = insatisfaisant Pour obtenir le présent certificat de formation continue, il est nécessaire d'avoir réussi chaque épreuve de
Accès au prochain échelon de formation Ce certificat de formation continue permet d'accéder au prochain échelon de formation <ul style="list-style-type: none"> • Maître menuisier/ière diplômé/e • Expert/e en gestion de PME conformément au code de l'artisanat • Pédagogue diplômé/e spécialisé/e en formation initiale et continue ainsi qu'à des études supérieures de perfectionnement.	Conventions internationales
Base juridique Règlement du 6 juillet 2004 (JO fédéral, partie I, p. 1482) régissant l'examen homologué sanctionnant la formation à la profession de conseiller/ère clients en menuiserie	

6. VOIES OFFICIELLEMENT RECONNUES POUR L'OBTENTION DU PRESENT CERTIFICAT	
Pour obtenir le présent certificat de formation continue, il faut être reçu à l'examen du service mentionné au point 5. Ne sont autorisées à se présenter à cet examen que les personnes remplissant les conditions suivantes :	<ol style="list-style-type: none"> 1. être titulaire d'un examen final d'aptitude à la profession réglementée de menuisier/ère, et justifier d'une expérience professionnelle subséquente d'au moins un an, ou 2. avoir réussi un examen final sanctionnant une formation pour une autre profession réglementée dans la préparation ou la transformation du bois et justifier d'une expérience professionnelle subséquente d'au moins un an dans le conseil client, ou 3. justifier d'une capacité d'action professionnelle équivalente
Informations supplémentaires Les qualifications requises pour pouvoir se présenter à l'examen (capacité d'action professionnelle) sont généralement acquises par de longues années d'expérience professionnelle ainsi que dans le cadre de programmes de formation. Divers programmes de formation, dont la durée et les contenus sont axés sur les différentes compétences professionnelles et managériales, sont proposés pour la préparation de l'examen. Le service mentionné au point 5 délivre des traductions de certificats.	

() Remarque**

Barème simplifié ; pour le barème officiel, cf. le sixième règlement modifiant le règlement du 9 décembre 2019 (JO fédéral, partie I, p. 2153)