

07 - 01

## Carrelage I : LES FONDAMENTAUX DU CARRELAGE

**PUBLIC**Vendeur interne,  
Commercial, Magasinier**PRÉREQUIS**Idéalement, avoir un début  
d'expérience en carrelage**DURÉE**

2 jours / 14 heures

**NIVEAU** spécialisation IAcquisition / Consolidation  
des fondamentaux**OBJECTIFS****SAVOIR-FAIRE commercial**

- » Mettre en confiance son client par une bonne connaissance de ses produits
- » Poser les questions essentielles qui établissent son projet et ses besoins en carrelage
- » Proposer les produits appropriés et les argumenter
- » Expliquer les caractéristiques et le bon usage des produits en fonction des besoins du client

**SAVOIR technique**

- Connaître les familles de carrelage et repérer leurs caractéristiques techniques et avantages
- Répertorier les informations qui définissent les carrelages et qui déterminent leurs préconisations et conditions d'utilisation
- Identifier les produits de traitement et entretien

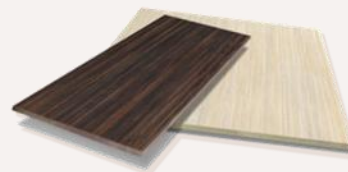
**PROGRAMME**

Donne les connaissances fondamentales, indispensables pour vendre du carrelage

**LA CONNAISSANCE TECHNIQUE DES CARRELAGES**

- |   |   |
|---|---|
| La fabrication des carreaux :                             | les techniques couramment employés<br>les effets de la fabrication sur les propriétés des Cx  |
| Les caractéristiques et avantages :                       | du grés cérame pleine masse, émaillé et mince<br>du grés mono cuisson émaillé et du grés étiré<br>de la terre cuite, de la faïence et de la pâte de verre                                   |
| Les désignations usuelles selon le CSTB :                 | Carreau brut, rectifié, décoré, lappato...  |
| Le marquage des paquets :                                 | les exigences de la norme NF EN 14411<br>le choix, la nuance, le calibre et la porosité<br>les informations utiles pour la pose des carrelages<br>les indices de qualité : CE, QB UPEC, ... |
| Les classements et normes : qui orientent le choix des Cx | les classements PEI - UPEC<br>les normes DIN et AFNOR : pieds nus et pieds chaussées  |
| Les recommandations:                                      | les précautions d'usage<br>le traitement des carrelages poreux<br>le nettoyage courant  |



**QB UPEC**
**LA CONNAISSANCE COMMERCIALE DES CARRELAGES ET LE CALCUL DES MÉTRÉS**

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Les critères qui valorisent les Cx : | apprendre à monter en gamme en valorisation la différence :<br>la réussite de l'imitation : pierre, parquet...<br>la richesse de la série : choix des formats, des couleurs...<br>les atouts majeurs du carrelage : ... |
| Les questions essentielles :         | les questions clés qui précisent le besoin du client  |
| Le calcul des métrés :               | le pourcentage de coupe, le calcul des métrés et des quantités :<br>en boîte, en mètre linéaire et en pièce   |

**Outils  
Méthodes**
 Pédagogie interactive : exposés, synthèses, quizz, cas pratiques, échanges d'expériences  
 Livret formation - Évaluation des acquis : quizz - Évaluation de la formation « à chaud »