

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (CQP)

Conseiller – Conseillère de vente de produits alimentaires

(Niveau 3)

OPTION 1 – PREPARER ET VENDRE DES FRUITS ET LEGUMES

OPTION 2 – PREPARER ET VENDRE DE LA CHARCUTERIE

OPTION 3 – PREPARER ET VENDRE DES PRODUITS FROMAGERS

210 Heures

Date de mise à jour : le 03/02/2025

Emplois ciblés : Employé de produits alimentaires, Vendeur de produits alimentaires, Conseiller de produits alimentaires

Objectifs :

Acquérir les bonnes pratiques d'accueil, de conseils, de la vente de produits alimentaires préparés et/ou disponibles en magasin en réponse aux besoins du client.

Fidéliser le client.

Moyens pédagogiques :

- Documents supports de formation projetés,
- Exposés théoriques,
- Étude de cas,
- Quiz en cours,
- Cas pratiques en magasin,
- Mise à disposition supports de cours,
- Supports digitaux en e-learning, modules interactifs,
- Supports pédagogiques interactifs

Des formateurs experts dans le domaine du commerce alimentaire

Pré requis :

Tout demandeur d'emploi sans condition de diplômes souhaitant accéder à la fonction commerciale et occuper un poste selon l'emploi ciblé.

Suivi de la formation et évaluations :

- Feuilles de présence,
 - QCM,
 - Grilles d'évaluation des compétences,
 - Quiz à chaque fin de journée de formation,
 - Auto-évaluation,
 - Évaluation finale,
 - Suivi post formation.

Le Certificat de Qualification Professionnelle est délivré par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION & INFORMATIONS CLÉS

Accès à la formation :

Prérequis : Accessible à tout demandeur d'emploi sans condition de diplômes souhaitant occuper un poste selon l'emploi ciblé.

Offre accessible aux personnes en situation de Handicap avec mesures d'accompagnement spécifique.

Modalités et délais d'accès :

- A l'issue d'un entretien de pré-sélection
- Par la formation : en contrat de professionnalisation
- Par la validation des acquis d'expérience (VAE) pour les salariés ou personnes en recherche d'emploi qui justifient d'au moins un an d'expérience en rapport

Validation des Blocs de compétences :

Un Dossier d'Évaluation rempli par l'évaluateur et le formateur est présenté à un jury paritaire de la Commission Paritaire Nationale de l'emploi.

Possibilité de valider les blocs de compétences indépendamment.

Poursuite d'études :

Les CQP sont une passerelle vers l'insertion professionnelle.

Cependant, dans le cadre d'une formation générale, la recherche de compétences complémentaires peut être nécessaire.

Poursuite d'étude possible :
**Titre Professionnel Employé(e)
Commercial(e)**

Conditions tarifaires :

La formation est prise en charge par l'OPCO de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire.

LISTE DES MODULES DE FORMATION – 210 heures

Contenu du module	Durée					
	7H	14H	21H	28H	42H	56H
GERER LA RELATION CLIENT						
Accueil d'un client au sein du magasin		X				
Prise en charge des clients au sein du magasin		X				
TOTAL HEURES MODULE	28 HEURES					
METTRE EN RAYON LIBRE-SERVICE						
Approvisionnement des produits dans le rayon libre-service			X			
Maintien du bon état marchand du rayon libre-service			X			
TOTAL HEURES MODULE	42 HEURES					
GERER LES STOCKS EN RESERVE						
Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon		X				
Maintien du bon état de la réserve			X			
TOTAL HEURES MODULE	35 HEURES					
OPTION 1 : PREPARER ET VENDRE DES FRUITS ET LEGUMES						
Approvisionnement des étalages			X			
Conditionnement des fruits et légumes				X		
Conseil clients sur les caractéristiques des fruits et légumes.				X		
Entretien des étalages de fruits et légumes				X		
TOTAL HEURES MODULE	105 HEURES					
OPTION 2 : PREPARER ET VENDRE DE LA CHARCUTERIE						
Approvisionnement des étalages						
Entretien des étalages de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture						
Entretien des équipements, du matériel et des installations spécifiques						
Analyse et identification des besoins du client						
Conseil client sur les caractéristiques des produits de charcuterie						
Préparation des produits de charcuterie en respectant les demandes clients pour conclure une vente						
TOTAL HEURES MODULE	0 HEURES					
OPTION 3 : PREPARER ET VENDRE DES PRODUITS FROMAGERS						
Approvisionnement des étalages						
Entretien des étalages de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture						
Entretien des équipements, du matériel et des						

installations spécifiques						
Analyse et identification des besoins du client						
Conseil client sur les caractéristiques des produits fromagers						
Préparation des produits fromagers en respectant les demandes clients pour conclure une vente						
TOTAL HEURES MODULE	0 HEURES					

MODULE : Gérer la relation client

(RNCP38245BC01)

OBJECTIFS :

- Recevoir le client
- Informer le client
- Traiter les demandes clients
- Conseiller le client

PROGRAMME :

- Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients
- Informer les clients sur les principales familles de produits et de services de l'établissement afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes
- Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congé du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client
- Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Test de rapidité permettant d'évaluer la réactivité de l'apprenant.
- Questionnaire à choix multiple, questions ouvertes, texte à trous, étude de cas.

MODULE : Mettre en rayon libre-service

RNCP38245BC02

OBJECTIFS :

- Mettre en rayon les produits
- Contrôler le balisage et l'étiquetage
- Veiller à l'état marchand
- Agir contre la démarque

PROGRAMME :

- Mettre en rayon les produits libre-service en tenant compte de l'affluence client afin d'éviter la rupture de stock ou le surstock
- Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon libre-service afin que les informations de prix à disposition des clients soient à jour
- Veiller à l'état marchand du rayon libre-service tout au long de la journée afin de faciliter la circulation des clients dans les rayons et l'accessibilité aux produits
- Agir contre la démarque dans le respect des procédures de l'établissement afin de limiter les pertes de marchandises

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Questionnaire à choix multiple, questions ouvertes, texte à trous, étude de cas.

MODULE : Gérer les stocks en réserve

RNCP38245BC03

OBJECTIFS :

Réaliser des opérations de comptage

Suivre les entrées et sorties de stocks

Ranger les stocks et la réserve

Entretenir le matériel

PROGRAMME :

- Réaliser des opérations de comptage dans le respect des procédures en vigueur afin de connaître précisément les quantités de chaque produit en rayon et en stock
- Suivre les entrées et sorties de stock en utilisant les outils de gestion de l'établissement afin d'alerter pour éviter les ruptures de stock ou les surstocks
- Ranger les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de faciliter et de sécuriser l'accès aux stocks
- Entretenir le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Mise en situation permettant d'évaluer les connaissances et les compétences d'un candidat. Elle vise, à travers une situation, à développer le savoir-faire, mais également le savoir-être de l'apprenant.

OPTION 1 : Préparer et vendre des fruits et légumes

RNCP38245BC04

OBJECTIFS :

- Approvisionner et entretenir les étalages
- Conditionner les produits
- Conseiller les clients

PROGRAMME :

- Mettre en étalage les fruits et légumes en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.
- Conditionner les fruits et légumes pour une offre libre-service ou une commande client afin de proposer des produits pré découpés.
- Conseiller les clients sur les caractéristiques des fruits et légumes en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.
- Entretenir les étalages de fruits et légumes en maintenant un rayon conforme aux consignes du magasin afin de proposer des fruits et légumes frais dans un rayon propre.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Exposé oral permettant de tester les connaissances du sujet mais également le positionnement professionnel de l'apprenant.
- Questionnaire à choix multiple, questions ouvertes, texte à trous, étude de cas.

OPTION 2 : Préparer et vendre de la charcuterie

RNCP38245BC05

OBJECTIFS :

Approvisionner et entretenir les étalages

Entretenir les équipements

Conseiller les clients

PROGRAMME :

- Mettre en étalage les produits de charcuterie en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.
- Entretenir l'étalage des produits de charcuterie de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture afin de maintenir un étalage attractif.
- Entretenir les équipements, le matériel et les installations spécifiques au rayon charcuterie lors de la prise et de la levée de poste afin de garantir la sécurité alimentaire.
- Analyser la demande client en échangeant avec lui afin d'identifier son besoin.
- Conseiller les clients sur les caractéristiques des produits de charcuterie en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.
- Préparer les produits de charcuterie en respectant les demandes clients et consignes du magasin afin de conclure la vente.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Exposé oral permettant de tester les connaissances du sujet mais également le positionnement professionnel de l'apprenant.
- Questionnaire à choix multiple, questions ouvertes, texte à trous, étude de cas.

OPTION 3 : Préparer et vendre des produits fromagers

RNCP38245BC06

OBJECTIFS :

- Approvisionner et entretenir les étalages
- Entretenir les équipements
- Conseiller les clients

PROGRAMME :

- Mettre en étalage les produits fromagers en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.
- Entretenir l'étalage de produits fromagers de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture afin de maintenir un étalage attractif.
- Entretenir les équipements, le matériel et les installations spécifiques au rayon fromage lors de la prise et de la levée de poste afin de garantir la sécurité alimentaire.
- Analyser la demande client en échangeant avec lui afin d'identifier son besoin.
- Conseiller les clients sur les caractéristiques des produits fromagers en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.
- Préparer les produits fromagers en respectant les demandes clients et consignes du magasin afin de conclure la vente.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Exposé oral permettant de tester les connaissances du sujet mais également le positionnement professionnel de l'apprenant.
- Questionnaire à choix multiple, questions ouvertes, texte à trous, étude de cas.

MODULE : Accompagnement

OBJECTIFS :

Accompagnement professionnel axé sur les besoins en compétences de l'entreprise et du secteur d'activité.
Consolider les acquis par des expériences de travail, fixer des objectifs des axes de progrès.

PROGRAMME :

L'accompagnement consiste à :

- Informer guider le salarié Lister les tâches actuelles,
- Faire preuve d'un engagement de qualité (respect des procédures),
- Synthèse des points forts et des points à améliorer en fonction de son activité, son comportement et de l'environnement,
- Fixer des axes de progression.

CRITÈRES D'ÉVALUATIONS PÉDAGOGIQUE :

- Face à face pédagogique (synthèse écrite) le carnet de liaison constitue un élément essentiel de l'accompagnement.
- Attestation d'accompagnement.

LISTE DES FORMATEURS

Nom, prénom	Diplôme(s) / qualification(s)	Expériences professionnelles (Dans l'enseignement et dans le domaine du commerce et de la Distribution)
BOULET Laurent	BACCALAURÉAT Professionnel Formation Institut de Formation à l'Excellence	<u>Enseignement</u> : Formateur commerce et grande distribution depuis 6 ans <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Manager/responsable de département grande distribution pendant 18 ans
FONTAINE Evenile	CAP et BP boucherie charcuterie et une mention complémentaire en traiteur	<u>Enseignement</u> : Formateur Commerce et Grande Distribution spécialisé dans les métiers de la boucherie, charcuterie, traiteur, fromage concept pizza et snacking depuis 2007 <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : CAP et BP Boucherie et formateur dans le domaine
GERMAIN Stéphanie	TITRE PRO Formateur Professionnel pour Adultes	<u>Enseignement</u> : Formatrice commerce depuis 3 ans <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Manager relation client et d'équipes pendant 23 ans
HENQUINET Alice	MASTER Grandes Ecole	<u>Enseignement</u> : Responsable pédagogique depuis novembre 2022 <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : Diplômée Ecole de Commerce
MARTIN Cindy	DIPLÔMÉE Institut de formation Auchan	<u>Enseignement</u> : Formatrice commerce et grande distribution depuis 13 ans <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Manager de Rayon pendant 3 ans
MELIN Elise	Certification Formateur professionnel d'adultes	<u>Enseignement</u> : Responsable Pédagogique et Formatrice Indépendante <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Manager en Parfumerie pendant 14 ans
MIRALLES Thomas	BACHELOR Responsable de développement commercial	<u>Enseignement</u> : Formateur commerce pendant 2 ans <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Responsable de formation enseigne de luxe
PFISTER Nathalie	Préparation certification formateur depuis 2021 BTS Force de vente en alternance	<u>Enseignement</u> : Formation depuis 2020 <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Employée polyvalente : HDC et mise en rayons puis agent de maîtrise - Téléprospectrice puis commerciale - Coach en développement personnel pendant 4 ans