

## 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 |
| <b>GERER LA RELATION CLIENT</b>  |                  |     |     |     |     |     |
| Accueil d'un client au sein du magasin   |                  | X   |     |     |     |     |
| Prise en charge des clients au sein du magasin   |                  | X   |     |     |     |     |
| <b>TOTAL HEURES MODULE</b>   | <b>28 HEURES</b> |     |     |     |     |     |
| <b>METTRE EN RAYON LIBRE-SERVICE</b>   |                  |     |     |     |     |     |
| Approvisionnement des produits dans le rayon libre-service   |                  |     | X   |     |     |     |
| Maintien du bon état marchand du rayon libre-service   |                  |     | X   |     |     |     |
| <b>TOTAL HEURES MODULE</b>   | <b>42 HEURES</b> |     |     |     |     |     |
| <b>GERER LES STOCKS EN RESERVE</b>   |                  |     |     |     |     |     |
| Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon   |                  | X   |     |     |     |     |
| Maintien du bon état de la réserve   |                  |     | X   |     |     |     |
| <b>TOTAL HEURES MODULE</b>   | <b>35 HEURES</b> |     |     |     |     |     |
| <b>OPTION 1 : PREPARER ET VENDRE DES FRUITS ET LEGUMES</b>   |                  |     |     |     |     |     |
| Approvisionnement des étalages   |                  |     |     |     |     |     |
| Conditionnement des fruits et légumes  |                  |     |     |     |     |     |
| Conseil clients sur les caractéristiques des fruits et légumes.                                    |                  |     |     |     |     |     |
| Entretien des étalages de fruits et légumes  |                  |     |     |     |     |     |
| <b>TOTAL HEURES MODULE</b>   | <b>0 HEURES</b>  |     |     |     |     |     |
| <b>OPTION 2 : PREPARER ET VENDRE DE LA CHARCUTERIE</b>   |                  |     |     |     |     |     |
| 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 |                  |     |     |     |     |     |
| <b>TOTAL HEURES MODULE</b>   | <b>0 HEURES</b>  |     |     |     |     |     |
| <b>OPTION 3 : PREPARER ET VENDRE DES PRODUITS FROMAGERS</b>  |                  |     |     |     |     |     |
| Approvisionnement des étalages   |                  | X   |     |     |     |     |
| Entretien des étalages de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture                                |                  | X   |     |     |     |     |
| Entretien des équipements, du matériel et des  |                  | X   |     |     |     |     |

|   |                   |  |   |  |  |  |
|---|-------------------|--|---|--|--|--|
| installations spécifiques   |                   |  |   |  |  |  |
| Analyse et identification des besoins du client   |                   |  | X |  |  |  |
| Conseil client sur les caractéristiques des produits fromagers                                |                   |  | X |  |  |  |
| Préparation des produits fromagers en respectant les demandes clients pour conclure une vente |                   |  | X |  |  |  |
| <b>TOTAL HEURES MODULE</b>  | <b>105 HEURES</b> |  |   |  |  |  |

## **MODULE : Gérer la relation client** **(RNCP38245BC01)**

### **OBJECTIFS :**

Recevoir le client  
Informé 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  
Entretien du 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
- Entretien du 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 prédécoupés.
- Conseiller les clients sur les caractéristiques des fruits et légumes en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.
- Entretien des 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  
Entretien des équipements  
Conseiller les clients

### **PROGRAMME :**

- Mettre en étalage les produits de charcuterie en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.
- Entretien de l'étalage des produits de charcuterie de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture afin de maintenir un étalage attractif.
- Entretien des 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  
Entretien des équipements  
Conseiller les clients

### **PROGRAMME :**

- Mettre en étalage les produits fromagers en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.
- Entretien de l'étalage de produits fromagers de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture afin de maintenir un étalage attractif.
- Entretien des 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<br>(Dans l'enseignement et dans le domaine du commerce et de la Distribution)   |
|-----------------------------|---|--|
| <b>BOULET</b><br>Laurent    | BACCALAURÉAT<br>Professionnel Formation<br>Institut de Formation à<br>l'Excellence        | <u>Enseignement</u> : Formateur commerce et grande distribution depuis 6 ans<br><br><u>Domaine Commerce et Distribution</u> :<br>- Manager/responsable de département grande distribution pendant 18 ans   |
| <b>FONTAINE</b><br>Evence   | CAP et BP boucherie<br>charcuterie et une mention<br>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<br><br><u>Domaine Commerce et Distribution</u> :<br>CAP et BP Boucherie et formateur dans le domaine |
| <b>GERMAIN</b><br>Stéphanie | TITRE PRO<br>Formateur Professionnel<br>pour Adultes                                      | <u>Enseignement</u> : Formatrice commerce depuis 3 ans<br><br><u>Domaine Commerce et Distribution</u> :<br>- Manager relation client et d'équipes pendant 23 ans   |
| <b>HENQUINET</b><br>Alice   | MASTER<br>Grandes Ecole   | <u>Enseignement</u> : Responsable pédagogique depuis novembre 2022<br><br><u>Domaine Commerce et Distribution</u> :<br>Diplômée Ecole de Commerce  |
| <b>MARTIN</b><br>Cindy      | DIPLÔMÉE<br>Institut de formation Auchan  | <u>Enseignement</u> : Formatrice commerce et grande distribution depuis 13 ans<br><br><u>Domaine Commerce et Distribution</u> :<br>- Manager de Rayon pendant 3 ans  |
| <b>MELIN</b><br>Elise       | Certification Formateur<br>professionnel d'adultes  | <u>Enseignement</u> : Responsable Pédagogique et Formatrice Indépendante<br><u>Domaine Commerce et Distribution</u> :<br>- Manager en Parfumerie pendant 14 ans  |
| <b>MIRALLES</b><br>Thomas   | BACHELOR<br>Responsable de<br>développement<br>commercial                                 | <u>Enseignement</u> : Formateur commerce pendant 2 ans<br><br><u>Domaine Commerce et Distribution</u> :<br>- Responsable de formation enseigne de luxe   |
| <b>PFISTER</b><br>Nathalie  | Préparation certification<br>formateur depuis 2021<br>BTS Force de vente en<br>alternance | <u>Enseignement</u> : Formation depuis 2020<br><br><u>Domaine Commerce et Distribution</u><br>- Employée polyvalente : HDC et mise en rayons puis agent de maitrise<br>- Téléprospectrice puis commerciale<br>- Coach en développement personnel pendant 4 ans                         |