

CQP Vendeur conseil en crèmerie fromagerie

RNCP32114 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	221w
Formacode(s)	21083
Code(s) ROME	D1106
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3244 — Commerces de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers
Date d'échéance	04/01/2023

Certificateur(s)

ASSOCIATION POUR LE DEVELOPPEMENT DU PARITARISME DANS LE SECTEUR DES COMMERCE DE DETAIL DE FRUITS ET LEGUMES EPICERIE · SIRET : 83331969200020

Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) du commerce de détail des fruits légumes, épicerie et produits laitiers - Association pour le développement du paritarisme (ADP)

<http://devenircommercantdugout.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le (la) titulaire du CQP Vendeur(euse) conseil crémier-fromager exerce son activité dans un point de vente de commerce de détail de crèmerie fromagerie (en magasin, sur les marchés sous halles ou de plein vent).

Il (elle) accueille, informe et conseille la clientèle sur la provenance, l'utilisation, la conservation et les conditions d'affinage des produits laitiers.

Il (elle) assure la tenue de l'espace de vente ou de son rayon et met en valeur les produits laitiers dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise.

Il (elle) réalise l'affinage des fromages, la préparation de plateaux de fromages, les préparations fromagères.

Il (elle) assure le respect des règles de qualité, d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement (QHSE) ainsi que le guide des Bonnes Pratiques d'hygiène spécifiques aux produits laitiers.

Les activités visées sont les suivantes :

- ? Vente et relations clients
- ? Mise en valeur des produits laitiers et des fromages en point de vente
- ? Préparation des produits laitiers et des fromages
- ? Réception et gestion des stocks

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le (la) titulaire est capable de mettre en oeuvre les compétences en lien avec les blocs de compétences suivants :

- ? Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les produits laitiers et les fromages
- ? Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des produits laitiers et des fromages et vérification du bon état marchand de l'espace de vente
- ? Bloc de compétences 3 : Vente et relation client dans le point de vente

Blocs de compétences

RNCP32114BC01 — Bloc de compétences 4 : Réception, stockage et approvisionnement des produits laitiers et des fromages

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- ?
Réaliser la réception des produits laitiers et des fromages en respectant les consignes en vigueur dans l'entreprise
?
Réaliser le stockage des produits laitiers et des fromages en fonction de la nature des produits, du mode de conservation et de la rotation des stocks
?
Réaliser des soins d'affinage
?
Réaliser, en collaboration avec les membres de l'équipe, des inventaires réguliers et rechercher les causes des écarts
?
Vérifier la traçabilité des produits
?
Identifier les risques QHSE liés à l'activité de réception et de stockage des produits
?
Identifier et mettre en œuvre les règles QHSE et consignes relatives au stockage des produits et à leur manipulation
?
Réaliser le contrôle, le nettoyage et l'entretien des zones de stockage en appliquant les règles QHSE, les consignes en vigueur dans l'entreprise et la réglementation
?
Mettre en œuvre des actions de prévention du gaspillage alimentaire
?
Traiter et orienter les invendus en fonction des consignes de l'entreprise et des règles de respect de l'environnement
- Modalités d'évaluation :
- Entretien avec les membres de la commission d'évaluation (15 min) :
?
Bilan de l'activité de réception, de stockage et d'approvisionnement des produits laitiers et des fromages que réalise le candidat
?
Questionnement sur les soins d'affinage réalisés par le candidat
?
Questionnement sur les risques QHSE et l'application des règles QHSE par le candidat lors de la réception, le stockage et l'approvisionnement des produits laitiers et des fromages
- Modalités de certification
- Validation par le jury de certification (jury paritaire national) et remise d'un certificat pour le bloc de compétence acquis.

RNCP32114BC02 — Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les produits laitiers et les fromages

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- ?
Sélectionner les produits correspondant aux besoins du client (variétés, régions, origines, types d'utilisation, conservation, ...)
?
Valoriser les qualités des produits
?

Expliquer les différents labels, mentions et appellations d'origine

?

Expliquer au client la provenance d'un produit, le mode de production, le temps d'affinage, la dégustation et les durées et les modes de conservation, afin de prévenir le gaspillage alimentaire[1]

?

Justifier et argumenter la valeur et la gamme des produits

?

Conseiller le client sur les associations et accords (par exemple accord vins et fromages)

?

Expliquer les différents types de mise en œuvre ou de préparation possibles des produits vendus

?

Identifier les avantages concurrentiels des produits commercialisés par rapport aux produits proposés par les concurrents proches

Modalités d'évaluation :

QCM sur les produits laitiers et les fromages (40 questions)

Mise en situation reconstituée de conseil à un client en présence de la commission d'évaluation

Il s'agit d'un jeu de rôle reconstituant une situation professionnelle à laquelle est confronté le candidat (10 min maxi).

Une personne extérieure à la commission joue le rôle d'un client potentiel.

Entretien avec les membres de la commission d'évaluation (5 min) :

?

Bilan de la mise en situation reconstituée

?

Bilan de l'activité de conseils aux clients que réalise le candidat sur les produits laitiers et les fromages

Modalités de certification

Validation par le jury de certification (jury paritaire national) et remise d'un certificat pour le bloc de compétence acquis.

• -----

[1]

Gaspillage alimentaire : Toute nourriture destinée à la consommation humaine qui, à une étape de la chaîne alimentaire, est perdue, jetée, dégradée (Pacte national de lutte contre le gaspillage alimentaire, 2013)

RNCP32114BC03 — Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des produits laitiers et des fromages et vérification du bon état marchand de l'espace de vente

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

?

Réaliser une présentation attractive des produits laitiers et des fromages : théâtralisation de la présentation

?

Mettre en œuvre des animations de vente adaptées

?

Réaliser la découpe et l'emballage des produits laitiers et des fromages dans le respect du guide des Bonnes Pratiques d'hygiène

?

Réaliser une présentation adaptée des produits pour une dégustation, les commandes spéciales (réalisation de plateaux, de buffets) et la mise en rayon (plateaux, barquettes ...)

?

Réaliser l'étiquetage des produits et la présentation d'offres dans le respect de la réglementation commerciale au sein de l'espace de vente

?

Apprécier le bon état marchand de l'espace de vente tout au long de la journée (état des produits, aspect, propreté, hygiène, ...)

?

Mettre en œuvre les actions correctives (réassort, enlèvement des produits ayant subi des altérations, transformation, nettoyage, ...) afin de prévenir le gaspillage alimentaire

?

Mettre à jour les supports de communication de l'entreprise (tableaux, affichage dans l'espace de vente, site marchand, réseaux sociaux ...)

?

Identifier les risques QHSE liés à son activité

?

Identifier et mettre en œuvre les règles et consignes QHSE relatives à la manipulation des produits et à leur préparation (conservation, affinage, DLC/DDM[1])

, protection des produits dans l'espace de vente, maintien de la chaîne du froid, nettoyage des matériels utilisés ...)

?

Réaliser le contrôle, le nettoyage et l'entretien des matériels, meubles et rayons en appliquant les règles QHSE et consignes en vigueur dans l'entreprise

?

S'organiser pour réaliser toutes les activités nécessaires à son poste selon les consignes

Modalités d'évaluation :

Réalisation par le candidat d'une synthèse écrite de son activité avec recueil de preuves détaillant :

?

La mise en valeur des produits laitiers et des fromages

?

La vérification du bon état marchand de l'espace de vente

?

Les animations mises en œuvre par le candidat

Mise en situation reconstituée : Préparation spécifique (réalisation de plateau) :

Confronté à une situation de demande client, le candidat devra réaliser un plateau de produits laitiers et/ou des fromages et mettre les produits en valeur sous le regard des membres de la commission d'évaluation. La préparation doit comprendre des découpes de fromages et leur emballage. Le candidat dispose de 30 min pour réaliser sa préparation.

Entretien avec les membres de la commission d'évaluation (20 min) :

?

Bilan de la mise en situation

?

Bilan de l'activité de présentation des produits laitiers et des fromages dans l'espace de vente par le candidat, à partir du dossier remis par le candidat.

?

Questions concernant les risques QHSE et l'application des règles QHSE dans l'espace de vente

Modalités de certification

Validation par le jury de certification (jury paritaire national) et remise d'un certificat pour le bloc de compétence acquis.

• -----

[1]

DLC/DDM : Date Limite de Consommation / Date de Durabilité Minimale

RNCP32114BC04 — Bloc de compétences 3 : Vente et relation client dans le point de vente

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

?

Accueillir le client et identifier ses besoins

?

Construire une relation client

?

Gérer plusieurs situations de relation client simultanées

?

Argumenter les propositions apportées au client

?

Répondre aux objections du client

?

Prendre les commandes des clients (traitement des commandes dans le point de vente, sur le site marchand...)

?

Evaluer la faisabilité de la commande

?

Estimer le coût de la commande pour des produits courants

?

Réaliser la vente

?

Réaliser une vente de produit de substitution

?

Réaliser une vente additionnelle

?

Proposer et apporter des services adaptés aux attentes du client (préparations spéciales, dégustation, emballage cadeau, livraison, ...)

?

Conclure l'échange par un acte de fidélisation du client

?

Identifier la satisfaction client et les actions correctives à mettre en place

?

Apporter les informations appropriées en cas de retour produit ou de retrait du produit

?

Recueillir et traiter les réclamations éventuelles des clients

?

Réaliser les encaissements et les rendus-monnaie avec exactitude quels que soient les éléments perturbant l'attention (clients pressés, nombreux clients présents simultanément en caisse, ...)

Modalités d'évaluation :

Mise en situation reconstituée de vente à un client ainsi qu'une prise de commande en présence de la commission d'évaluation

Il s'agit d'un jeu de rôle reconstituant une situation professionnelle à laquelle est confronté le candidat (10 mn maxi).

Une personne extérieure à la commission y joue le rôle d'un client potentiel.

Entretien avec les membres de la commission d'évaluation (5min) :

?

Bilan de la mise en situation

?

Bilan des activités de vente et de prise de commandes réalisées par le candidat

Modalités de certification

Validation par le jury de certification (jury paritaire national) et remise d'un certificat pour le bloc de compétence acquis.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Entreprises de commerce de détails relevant de la convention collective 3244 – Commerces de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Vendeur(euse) Conseil crémier-fromager Vendeur(euse) - crémier fromager

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 3 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale, Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi
Salaire médian (mensuel)	1 816 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X60 — Vendeurs en produits alimentaires · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	35 475
Jugés difficiles à recruter	33 %
Emplois saisonniers	36 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X60 — Vendeurs en produits alimentaires R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury de certification est composé des membres de la CPNE issus du collège employeur (4 organisations patronales) et du collège salarié (4 organisations syndicales).

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 04/01/2023

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP5751

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP39989

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://commercantsdugout.fr/>

<http://devenircommercantdugout.fr/>

<http://www.fromagersdefrance.com/>

Confédération des commerçants du goût

Les fromagers de France

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32114/>