

Vendeur en boulangerie-pâtisserie (CTM)

RNCP39257 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	221w
Formacode(s)	34525, 21538, 21528
Code(s) ROME	D1106, D1102, D1104
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	27/06/2024
Date d'échéance	27/06/2027

Certificateur(s)

CMA FRANCE · SIRET : 18750004600011

Partenaires habilités

17 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 10 à former et organiser l'évaluation, 5 à former et 2 à organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
CAMPUS DE GROISY	30023144600018	Former
CAMPUS DES METIERS DE MOSELLE	18572204800153	Former et organiser l'évaluation
CFA ACADEMIQUE DE L'ACADEMIE DE STRASBOURG	18671553800044	Former
CHAMBRE DE METIERS D'ALSACE	18670223900093	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT	18974011100019	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE REGION BRETAGNE	13002794900267	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE REGION DES PAYS DE LA LOIRE	13002068800011	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE REGION ILE-DE-FRANCE	13002797200012	Organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE REGION NORMANDIE	13002799800017	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE REGION OCCITANIE	13002793100455	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 17 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp39257-vendeur-en-boulangerie-patisserie-ctm/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Vendeur en boulangerie-pâtisserie est un employé capable de renseigner les clients, de les conseiller sur le choix des produits de la boulangerie-pâtisserie dans le cadre d'une vente ou d'une prise de commande, en magasin ou par téléphone. Il s'assure de la bonne compréhension des attentes et des souhaits du client ainsi que de la transmission de ces informations à l'équipe de production. Le vendeur en boulangerie-pâtisserie est chargé de la mise en place et du réapprovisionnement des vitrines et des paniers.

ACTIVITÉS VISÉES

Conduite d'une vente de produit(s) ou prestation(s) de boulangerie/pâtisserie en français ou dans une langue étrangère

Assure une prise de commande physiquement ou par téléphone et transmission des messages et des commandes à la hiérarchie, au laboratoire

Coordination de son activité de vente avec l'équipe de production du laboratoire et/ou du fournil

Réalisation des emballages des produits de la boulangerie-pâtisserie

Réalisation de l'encaissement et du rendu-monnaie

Gestion d'éventuels conflits avec la clientèle

Mise en œuvre du stockage des produits de la boulangerie-pâtisserie

Étiquetage et affichage des prix

Vérification de l'état des produits

Contrôle et réception des commandes

Réalisation de produits de snacking

Entretien et nettoyage des ustensiles et des locaux dans le respect des protocoles sanitaires

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Conduire une vente de produit(s) ou prestation(s) de boulangerie/pâtisserie en français ou dans une langue étrangère en accueillant, en renseignant, en prenant en compte les éventuelles contraintes en présentant les produits et leurs compositions, en faisant des recommandations sur les modalités de conservation et associations possibles afin de répondre aux besoins du client et le fidéliser.

Rédiger une commande exploitable par le laboratoire ou le fournil, en face à face ou au téléphone en renseignant les coordonnées du client et la nature de la commande, en estimant le coût de la commande afin de faciliter la transmission des messages et le faire valider par sa hiérarchie.

Coordonner son activité de vente avec les contraintes de l'activité production du laboratoire et/ou du fournil en appréciant les urgences, en informant de façon claire le personnel de production et sa hiérarchie des quantités restantes, des besoins, des remarques et appréciations des clients dans l'optique d'une transversalité entre les équipes afin d'améliorer l'efficacité de la boulangerie-pâtisserie.

Réaliser les emballages des produits de boulangerie-pâtisserie en choisissant ceux qui sont adéquats, en utilisant le papier de manière rationnelle afin d'avoir des produits dans des contenus présentables tout en respectant l'écologie.

Procéder à l'encaissement des produits et au rendu monnaie dans le respect des bonnes pratiques de l'entreprise, de la réglementation inhérente aux différents modes de paiement et en sécurisant les transactions afin d'optimiser et fluidifier l'encaissement au sein de la boulangerie-pâtisserie.

Gérer d'éventuels conflits avec la clientèle en anticipant des situations potentiellement conflictuelles, en apaisant les clients mécontents tout en gardant son calme afin de trouver une solution ou en appelant son responsable uniquement si cela est nécessaire.

Assurer la mise en œuvre du stockage des produits de la boulangerie-pâtisserie en respectant les exigences de conservation, en hiérarchisant les produits en vitrine et dans le magasin, en modifiant l'offre de produits selon le moment de la journée, en contrôlant la présentation et le rendu visuel afin d'augmenter les ventes.

Étiqueter et afficher le prix conformément à la nature du produit, en associant les étiquettes aux bons prix, en veillant au respect de la réglementation en matière d'allergènes afin d'être en adéquation avec les directives du chef d'entreprise ou du responsable des ventes.

Vérifier les dates de péremption des produits additionnels et l'état sanitaire et visuel des produits frais en se conformant au guide des bonnes pratiques de la profession afin de retirer les produits non conformes à la vente sans omettre d'en référer à son responsable ou au chef d'entreprise.

Contrôler et réceptionner les commandes en réceptionnant et en contrôlant les produits à la livraison, en validant le bon de réception, en assurant le placement des produits dans les zones de stockage adaptée sans omettre

d'informer sa hiérarchie du stock restant des consommables pour le magasin.

Réaliser des produits de snacking en coupant et en taillant les fruits et légumes, en épluchant les oeufs, en élaborant des salades, tout en prenant en compte la réglementation sur la traçabilité afin d'avoir un produit fini (sandwich, soupes, salades et tartines) conforme avec les critères qualité de l'entreprise.

Entretenir et nettoyer les ustensiles, les locaux dans le respect des protocoles sanitaires, à chaque fois que cela est nécessaire en appliquant le plan de nettoyage et de désinfection, la réglementation concernant les produits dangereux et en prenant les dispositions nécessaires afin d'assurer la sécurité et le confort de sa clientèle.

Blocs de compétences

RNCP39257BC01 — Assurer la vente et la prise de commande au sein d'une boulangerie-pâtisserie

LISTE DE COMPÉTENCES

Conduire une vente de produit(s) ou prestation(s) de boulangerie/pâtisserie en français ou dans une langue étrangère en accueillant, en renseignant, en prenant en compte les éventuelles contraintes en présentant les produits et leurs compositions, en faisant des recommandations sur les modalités de conservation et associations possibles afin de répondre aux besoins du client et le fidéliser.

Rédiger une commande exploitable par le laboratoire ou le fournil, en face à face ou au téléphone en renseignant les coordonnées du client et la nature de la commande, en estimant le coût de la commande afin de faciliter la transmission des messages et le faire valider par sa hiérarchie.

Coordonner son activité de vente avec les contraintes de l'activité production du laboratoire et/ou du fournil en appréciant les urgences, en informant de façon claire le personnel de production et sa hiérarchie des quantités restantes, des besoins, des remarques et appréciations des clients dans l'optique d'une transversalité entre les équipes afin d'améliorer l'efficacité de la boulangerie-pâtisserie.

Réaliser les emballages des produits de boulangerie-pâtisserie en choisissant ceux qui sont adéquats, en utilisant le papier de manière rationnelle afin d'avoir des produits dans des contenus présentables tout en respectant l'écologie.

Procéder à l'encaissement des produits et au rendu monnaie dans le respect des bonnes pratiques de l'entreprise, de la réglementation inhérente aux différents modes de paiement et en sécurisant les transactions afin d'optimiser et fluidifier l'encaissement au sein de la boulangerie-pâtisserie.

Gérer d'éventuels conflits avec la clientèle en anticipant des situations potentiellement conflictuelles, en apaisant les clients mécontents tout en gardant son calme afin de trouver une solution ou en appelant son responsable uniquement si cela est nécessaire.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuves pratiques

Etudes de cas

Réalisation d'un book (portfolio)

RNCP39257BC02 — Assurer la mise en place des produits au sein de la boulangerie-pâtisserie

LISTE DE COMPÉTENCES

Assurer la mise en oeuvre du stockage des produits de la boulangerie-pâtisserie en respectant les exigences de conservation, en hiérarchisant les produits en vitrine et dans le magasin, en modifiant l'offre de produits selon le moment de la journée, en contrôlant la présentation et le rendu visuel afin d'augmenter les ventes.

Étiqueter et afficher le prix conformément à la nature du produit, en associant les étiquettes aux bons prix, en veillant au respect de la réglementation en matière d'allergènes afin d'être en adéquation avec les directives du chef d'entreprise ou du responsable des ventes.

Vérifier les dates de péremption des produits additionnels et l'état sanitaire et visuel des produits frais en se conformant au guide des bonnes pratiques de la profession afin de retirer les produits non conformes à la vente sans omettre d'en référer à son responsable ou au chef d'entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuves pratiques

RNCP39257BC03 — Participer à l'organisation de la boulangerie-pâtisserie

LISTE DE COMPÉTENCES

Contrôler et réceptionner les commandes en réceptionnant et en contrôlant les produits à la livraison, en validant le bon de réception, en assurant le placement des produits dans les zones de stockage adaptée sans omettre

d'informer sa hiérarchie du stock restant des consommables pour le magasin.

Réaliser des produits de snacking en coupant et en taillant les fruits et légumes, en épluchant les oeufs, en élaborant des salades, tout en prenant en compte la réglementation sur la traçabilité afin d'avoir un produit fini (sandwich, soupes, salades et tartines) conforme avec les critères qualité de l'entreprise.

Entretenir et nettoyer les ustensiles, les locaux dans le respect des protocoles sanitaires, à chaque fois que cela est nécessaire en appliquant le plan de nettoyage et de désinfection, la réglementation concernant les produits dangereux et en prenant les dispositions nécessaires afin d'assurer la sécurité et le confort de sa clientèle.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuves pratiques

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le titulaire du CTM Vendeur en Boulangerie-Pâtisserie travaille dans le secteur de l'alimentation, principalement dans les boulangeries et/ou pâtisseries du secteur artisanal.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois accessibles par le CTM sont les suivants : Vendeur(euse) en boulangerie-pâtisserie, en pâtisserie, responsable des ventes d'une entreprise multi-site (point chaud ou point froid).

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 4 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale, Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi
Salaire médian (mensuel)	1 798 €
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) S0X42 — Boulangers, pâtisseries · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	49 940
Jugés difficiles à recruter	39 %
Emplois saisonniers	30 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X60 — Vendeurs en produits alimentaires R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins S0X42 — Boulangers, pâtisseries

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Le jury général est présidé par le président de la chambre de métiers et de l'artisanat ou son représentant délivrant la certification.

Le jury général est présidé par le président de la chambre de métiers et de l'artisanat ou son représentant. Il

comprend :

- o un membre désigné par l'organisation professionnelle représentative du secteur des métiers ;
- o un ou plusieurs formateurs de chambres de métiers et de l'artisanat ou d'école de formation professionnelle chargés de la préparation au Brevet technique des métiers désigné par le président de la chambre de métiers et de l'artisanat ou par l'organisation professionnelle elle organise seule la formation ;
- o les présidents des jurys particuliers ;
- o le directeur départemental du travail ou son représentant, si possible ;
- o l'Inspecteur d'Académie ou un professeur de l'enseignement technologique, si possible ;

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury général est présidé par le président de la chambre de métiers et de l'artisanat ou son représentant délivrant la certification. Ce jury est présidé par le président de la chambre de métiers et de l'artisanat ou son représentant. Il comprend :

- o un membre désigné par l'organisation professionnelle représentative du secteur des métiers ;
- o un ou plusieurs formateurs de chambres de métiers et de l'artisanat ou d'école de formation professionnelle chargés de la préparation au Brevet technique des métiers désigné par le président de la chambre de métiers et de l'artisanat ou par l'organisation professionnelle elle organise seule la formation ;
- o les présidents des jurys particuliers ;
- o le directeur départemental du travail ou son représentant, si possible ;
- o L'Inspecteur d'Académie ou un professeur de l'enseignement technologique, si possible ;

Ce jury est composé à raison d'au moins deux représentants qualifiés des professions, représentant au moins un quart des membres du jury.

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	5 943 €
Prise en charge	Branches concernées
5 943 €	Valeur par défaut · 213 branches

Base légale

Date de décision	27/06/2024
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/06/2027
Date de dernière délivrance possible	27/06/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	28	0	83 %	—
2022	33	0	88 %	50 %
2021	36	0	90 %	44 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP15076

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39257/>

Où se former

Formations référencées	2
Organismes	2
Régions couvertes	2
Prix indicatif	5 200 € – 5 950 €
Durée	890 – 1655 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	7
Organismes gestionnaires (CFA)	6
Organismes formateurs	7
Régions couvertes	6
Départements couverts	7
Organismes certifiés Qualiopi	7
Sessions	de 09/2025 à 08/2028

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).