

# CQP Vendeur conseil crémier-fromager

RNCP39989 · RNCP · Publiée

## L'essentiel

|                         |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| Niveau de qualification | Niveau 4                   |
| Code(s) NSF             | 221w, 312                  |
| Formacode(s)            | 34516                      |
| Code(s) ROME            | D1106                      |
| Type d'enregistrement   | Enregistrement sur demande |
| Date d'enregistrement   | 18/12/2024                 |
| Date d'échéance         | 18/12/2029                 |

## Certificateur(s)

ASSOCIATION POUR LE DEVELOPPEMENT DU DIALOGUE SOCIAL DANS LA BRANCHE DES METIERS DU COMMERCE DE DETAIL ALIMENTAIRE SPECI · SIRET : 90849992400011

CPNEFP des Métiers du Commerce de Détail Alimentaire Spécialisé

## Partenaires habilités

4 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 4 à former et organiser l'évaluation.

| Organisme                                                             | SIRET          | Habilitation                     |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------|
| CENTRE DE FORMATION DES PRODUITS LAITIERS                             | 41801194600062 | Former et organiser l'évaluation |
| CIFCA                                                                 | 30298114700044 | Former et organiser l'évaluation |
| CIFCA                                                                 | 30298114700051 | Former et organiser l'évaluation |
| MAISON FAMILIALE RURALE D EDUCATION ET D ORIENTATION MFR LA POMMERAYE | 78618701300028 | Former et organiser l'évaluation |

## Résumé de la certification

### OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Vendeur conseil crémier fromager, expert passionné, met en œuvre son savoir-faire technique au sein d'un point de vente de crèmerie-fromagerie en magasin spécialisé, sur les marchés sous halles ou de plein vent). Son objectif premier est de créer une expérience client de qualité, où la technicité de ses gestes professionnels se démarque. En accueillant les clients avec professionnalisme, il s'attache à comprendre leurs attentes et besoins, les orientant avec précision vers des choix de produits adaptés. Sa sélection minutieuse de fromages et sa mise en valeur soigneusement élaborée des produits, associées à des dégustations, viennent enrichir l'expérience globale des clients, démontrant ainsi la maîtrise technique de son métier. Engagé dans des pratiques éco-responsables, il sensibilise les clients pour favoriser une rotation optimale des stocks et minimiser le gaspillage alimentaire.

### ACTIVITÉS VISÉES

L'accueil et l'identification du besoin du client

Le conseil et l'accompagnement personnalisé du client

La réalisation de gestes techniques

La vente et la fidélisation du client  
Le maintien du bon état marchand de l'espace de vente  
La mise en valeur de l'espace de vente, des pôles de ventes et des produits  
L'animation de la crèmerie-fromagerie  
Le soin des produits  
La réception et vérification des livraisons  
La traçabilité et maintien du froid  
Le stockage des fromages, produits laitiers et produits annexes  
La réalisation des soins apportés aux fromages  
La gestion et suivi des stocks

#### COMPÉTENCES ATTESTÉES

Réceptionner les livraisons en s'assurant que les fromages et produits laitiers soient en bon état, conformes au bon de livraison et en corrélation avec la commande afin de détecter les anomalies et les signaler, le cas échéant.

Veiller au maintien de la chaîne du froid en respectant les températures de stockage réglementaires afin de prévenir les risques alimentaires.

Mettre en œuvre les procédures de traçabilité et de suivi des produits laitiers et fromages en les étiquetant conformément à la réglementation en vigueur afin de garantir la sécurité alimentaire des clients et suivre la rotation des stocks.

Répartir les fromages, les produits laitiers et produits annexes dans les différents espaces de stockage en fonction de leurs caractéristiques et de leurs exigences de conservation, en veillant à respecter les consignes de température, voire d'humidité et de ventilation afin de prévenir l'altération des produits et/ou les pertes.

Réaliser le stockage des fromages, des produits laitiers et des produits annexes en tenant compte de leur date de péremption afin d'assurer une rotation optimale des stocks et limiter les pertes.

Apporter les soins nécessaires à l'évolution des fromages dans le respect du guide de bonnes pratiques de la profession afin de détecter les produits prêts à la vente et prévenir d'éventuels défauts et mettre en œuvre des actions correctives nécessaires.

Participer à la planification des approvisionnements de fromages, produits laitiers et produits annexes ainsi que du matériel nécessaire au bon fonctionnement du point de vente de crèmerie-fromagerie afin d'éviter les ruptures de stocks.

Contribuer à la réalisation d'inventaire des produits en stock afin d'identifier les éventuels écarts et évaluer la démarque inconnue.

Gérer les produits en date ou en stade avancé selon les procédures du point de vente de crèmerie-fromagerie et dans le respect de l'environnement afin de minimiser les pertes financières et éviter le gaspillage alimentaire dans une démarche éco-responsable.

Veiller au bon fonctionnement des équipements en réalisant des relevés de température de meubles, des étals pour garantir la sécurité sanitaire des produits vendus.

Assurer le nettoyage et la désinfection des équipements et des locaux du point de vente de crèmerie-fromagerie en respectant les règles d'hygiène et de sécurité et selon le plan de nettoyage de l'entreprise afin de prévenir tout risque sanitaire.

Mettre en œuvre les procédures de retrait des produits non conformes à la vente afin de garantir la qualité et la sécurité des fromages et produits laitiers vendus.

Veiller au bon état marchand du point de vente de crèmerie-fromagerie tout au long de la journée afin de garantir une expérience d'achat positive au client.

Veiller à la conformité et à la bonne implantation de l'étiquetage des fromages et produits laitiers et annexes ainsi qu'aux affichages obligatoires afin d'être en conformité avec la réglementation en vigueur.

Contribuer à l'organisation de l'espace de vente en mettant en œuvre les règles de merchandising afin de rendre le point de vente de crèmerie-fromagerie attrayante.

Réaliser une présentation attractive des vitrines et étals, en mettant en place une théâtralisation des produits notamment en découpant les pièces de fromages selon les règles professionnelles et le guide de bonnes pratiques d'hygiène de la profession, afin de valoriser les produits.

Protéger les fromages avec les emballages adaptés afin de garantir la qualité du produit et la mise en valeur du rayon.

Réaliser une préparation laitière et/ou fromagère en suivant une fiche technique, dans le respect du guide de bonnes pratiques d'hygiène de la profession et des exigences de qualité de l'entreprise afin de proposer une gamme de

produits élargie aux clients.

Réaliser des animations commerciales dans le cadre d'événements promotionnels afin de faire découvrir les différentes gammes de produits proposées aux clients et/ou potentiels prospects.

Contribuer à la communication du point de vente de crèmerie fromagerie, notamment l'animation des réseaux sociaux, en relayant l'activité, les découvertes, les promotions, etc. afin de développer sa visibilité.

Accueillir le client, le cas échéant en anglais, dans le respect des procédures d'accueil du point de vente de crèmerie fromagerie, en adoptant une approche personnalisée, prenant en compte notamment les situations d'handicap, et en gérant efficacement l'affluence afin de garantir une expérience client positive et satisfaisante

Conduire une démarche de découverte du client en le questionnant et en adoptant une posture d'écoute active afin d'identifier ses attentes, ses besoins, ses goûts, son budget et proposer ainsi un accompagnement adapté tenant compte notamment des régimes alimentaires spécifiques.

Conseiller le client en lui expliquant la provenance, la saisonnalité des fromages et produits laitiers, les labels, les mentions et appellations d'origine, le mode de production éco-responsable notamment, les méthodes et temps d'affinage, leurs qualités gustatives ainsi que les associations, recettes et accords possibles afin d'orienter le client dans son choix.

Proposer au client, le cas échéant, une dégustation des fromages et produits laitiers pour lui faire découvrir leurs différentes caractéristiques gustatives en respectant les règles d'hygiène.

Orienter le client vers des fromages ayant un stade d'affinage avancé ou des produits ayant une date courte de consommation en développant un argumentaire spécifique afin de contribuer à la bonne rotation des stocks et sensibiliser le client à un mode de consommation éco-responsable.

Proposer des produits complémentaires, des offres additionnelles, des services associés dans le respect de la politique commerciale du point de vente de crèmerie-fromagerie pour satisfaire d'autres besoins potentiels.

Recueillir les demandes spécifiques d'une commande client et la retranscrire selon les process internes du point de vente de crèmerie-fromagerie afin de la traiter.

Réaliser un plateau de fromages entiers ou prédécoupés selon les règles spécifiques de l'entreprise afin de répondre à la demande du client

Réaliser la coupe détaillée des fromages avec les différents outils selon les gestes techniques de la profession et dans le respect des règles d'hygiène afin de satisfaire le client.

Emballer des fromages et produits laitiers, dans une démarche éco-responsable, selon les gestes techniques de la profession et les règles d'hygiène afin de garantir leur intégrité et leur bonne conservation.

Réaliser la pesée des fromages et produits laitiers dans le respect des règles d'hygiène afin de facturer le client.

Conseiller le client sur les durées, les modes de conservation et de consommation des fromages et produits laitiers en le sensibilisant aux bonnes pratiques d'hygiène alimentaire afin de prévenir toute altération organoleptique du produit ainsi que tout risque sanitaire et éviter le gaspillage.

Conclure la vente en vérifiant que le ticket est conforme à l'achat du client afin de réaliser l'encaissement en bonne et due forme tout en confortant le client dans son choix en vue de garantir sa satisfaction et le fidéliser.

Traiter les réclamations client dans le respect des procédures et de la réglementation commerciale afin d'apporter une solution adaptée au client.

## Blocs de compétences

### **RNCP39989BC01 — Réaliser la réception, le stockage et le soin des fromages et produits laitiers**

#### LISTE DE COMPÉTENCES

Réceptionner les livraisons en s'assurant que les fromages et produits laitiers soient en bon état, conformes au bon de livraison et en corrélation avec la commande afin de détecter les anomalies et les signaler, le cas échéant.

Veiller au maintien de la chaîne du froid en respectant les températures de stockage réglementaires afin de prévenir les risques alimentaires.

Mettre en œuvre les procédures de traçabilité et de suivi des produits laitiers et fromages en les étiquetant conformément à la réglementation en vigueur afin de garantir la sécurité alimentaire des clients et suivre la rotation des stocks.

Répartir les fromages, les produits laitiers et produits annexes dans les différents espaces de stockage en fonction de leurs caractéristiques et de leurs exigences de conservation, en veillant à respecter les consignes de température, voire d'humidité et de ventilation afin de prévenir l'altération des produits et/ou les pertes.

Réaliser le stockage des fromages, des produits laitiers et des produits annexes en tenant compte de leur date de

péréemption afin d'assurer une rotation optimale des stocks et limiter les pertes.

Apporter les soins nécessaires à l'évolution des fromages dans le respect du guide de bonnes pratiques de la profession afin de détecter les produits prêts à la vente et prévenir d'éventuels défauts et mettre en œuvre des actions correctives nécessaires.

Participer à la planification des approvisionnements de fromages, produits laitiers et produits annexes ainsi que du matériel nécessaire au bon fonctionnement du point de vente de crèmerie-fromagerie afin d'éviter les ruptures de stocks.

Contribuer à la réalisation d'inventaire des produits en stock afin d'identifier les éventuels écarts et évaluer la démarque inconnue.

Gérer les produits en date ou en stade avancé selon les procédures du point de vente de crèmerie-fromagerie et dans le respect de l'environnement afin de minimiser les pertes financières et éviter le gaspillage alimentaire dans une démarche éco-responsable.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas pratiques + entretien explicatif avec le jury d'évaluation

Entretien d'approfondissement avec le jury d'évaluation

### **RNCP39989BC02 — Contribuer à la bonne marche et à la valorisation de l'activité du point de vente de crèmerie-fromagerie**

#### LISTE DE COMPÉTENCES

Veiller au bon fonctionnement des équipements en réalisant des relevés de température de meubles, des étals pour garantir la sécurité sanitaire des produits vendus.

Assurer le nettoyage et la désinfection des équipements et des locaux du point de vente de crèmerie-fromagerie en respectant les règles d'hygiène et de sécurité et selon le plan de nettoyage de l'entreprise afin de prévenir tout risque sanitaire.

Mettre en œuvre les procédures de retrait des produits non conformes à la vente afin de garantir la qualité et la sécurité des fromages et produits laitiers vendus.

Veiller au bon état marchand du point de vente de crèmerie-fromagerie tout au long de la journée afin de garantir une expérience d'achat positive au client.

Veiller à la conformité et à la bonne implantation de l'étiquetage des fromages et produits laitiers et annexes ainsi qu'aux affichages obligatoires afin d'être en conformité avec la réglementation en vigueur.

Contribuer à l'organisation de l'espace de vente en mettant en œuvre les règles de merchandising afin de rendre le point de vente de crèmerie-fromagerie attrayante.

Réaliser une présentation attractive des vitrines et étals, en mettant en place une théâtralisation des produits notamment en découpant les pièces de fromages selon les règles professionnelles et le guide de bonnes pratiques d'hygiène de la profession, afin de valoriser les produits.

Protéger les fromages avec les emballages adaptés afin de garantir la qualité du produit et la mise en valeur du rayon.

Réaliser une préparation laitière et/ou fromagère en suivant une fiche technique, dans le respect du guide de bonnes pratiques d'hygiène de la profession et des exigences de qualité de l'entreprise afin de proposer une gamme de produits élargie aux clients.

Réaliser des animations commerciales dans le cadre d'événements promotionnels afin de faire découvrir les différentes gammes de produits proposées aux clients et/ou potentiels prospects.

Contribuer à la communication du point de vente de crèmerie fromagerie, notamment l'animation des réseaux sociaux, en relayant l'activité, les découvertes, les promotions, etc. afin de développer sa visibilité.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas pratiques

Dossier professionnel + Soutenance orale et entretien avec les membres du jury d'évaluation

### **RNCP39989BC03 — Gérer la relation client dans une démarche de conseil et de vente des fromages et produits laitiers dans un point de vente de crèmerie-fromagerie**

#### LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir le client, le cas échéant en anglais, dans le respect des procédures d'accueil du point de vente de crèmerie fromagerie, en adoptant une approche personnalisée, prenant en compte notamment les situations d'handicap, et en gérant efficacement l'affluence afin de garantir une expérience client positive et satisfaisante

Conduire une démarche de découverte du client en le questionnant et en adoptant une posture d'écoute active afin

d'identifier ses attentes, ses besoins, ses goûts, son budget et proposer ainsi un accompagnement adapté tenant compte notamment des régimes alimentaires spécifiques.

Conseiller le client en lui expliquant la provenance, la saisonnalité des fromages et produits laitiers, les labels, les mentions et appellations d'origine, le mode de production éco-responsable notamment, les méthodes et temps d'affinage, leurs qualités gustatives ainsi que les associations, recettes et accords possibles afin d'orienter le client dans son choix.

Proposer au client, le cas échéant, une dégustation des fromages et produits laitiers pour lui faire découvrir leurs différentes caractéristiques gustatives en respectant les règles d'hygiène.

Orienter le client vers des fromages ayant un stade d'affinage avancé ou des produits ayant une date courte de consommation en développant un argumentaire spécifique afin de contribuer à la bonne rotation des stocks et sensibiliser le client à un mode de consommation éco-responsable.

Proposer des produits complémentaires, des offres additionnelles, des services associés dans le respect de la politique commerciale du point de vente de crèmerie-fromagerie pour satisfaire d'autres besoins potentiels.

Recueillir les demandes spécifiques d'une commande client et la retranscrire selon les process internes du point de vente de crèmerie-fromagerie afin de la traiter.

Réaliser un plateau de fromages entiers ou prédécoupés selon les règles spécifiques de l'entreprise afin de répondre à la demande du client

Réaliser la coupe détaillée des fromages avec les différents outils selon les gestes techniques de la profession et dans le respect des règles d'hygiène afin de satisfaire le client.

Emballer des fromages et produits laitiers, dans une démarche éco-responsable, selon les gestes techniques de la profession et les règles d'hygiène afin de garantir leur intégrité et leur bonne conservation.

Réaliser la pesée des fromages et produits laitiers dans le respect des règles d'hygiène afin de facturer le client.

Conseiller le client sur les durées, les modes de conservation et de consommation des fromages et produits laitiers en le sensibilisant aux bonnes pratiques d'hygiène alimentaire afin de prévenir toute altération organoleptique du produit ainsi que tout risque sanitaire et éviter le gaspillage.

Conclure la vente en vérifiant que le ticket est conforme à l'achat du client afin de réaliser l'encaissement en bonne et due forme tout en confortant le client dans son choix en vue de garantir sa satisfaction et le fidéliser.

Traiter les réclamations client dans le respect des procédures et de la réglementation commerciale afin d'apporter une solution adaptée au client.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

1ère mise en situation professionnelle reconstituée + entretien avec les membres du jury d'évaluation

2ème mise en situation professionnelle reconstituée

Entretien avec les membres du jury d'évaluation

## Secteur d'activité et type d'emploi

#### SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Vendeur conseil crémier fromager exerce son activité au sein d'un point de vente de crèmerie-fromagerie en magasin spécialisé, sur les marchés sous halles ou de plein vent. Le métier de vendeur conseil crémier-fromager peut également être exercé au sein d'un commerce alimentaire spécialisé en fruits et légumes (primeurs).

#### TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Vendeur conseil crémier-fromager

Vendeur conseil en crèmerie-fromagerie

Vendeur spécialisé en crèmerie-fromagerie

Conseiller vendeur en fromagerie

Conseiller vendeur en crèmerie-fromagerie

Responsable de point de vente crèmerie-fromagerie

## Marché du travail

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

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

## Voies d'accès

### MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

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

Le jury délivrant la certification est composé au minimum de 2 membres

- au moins 1 représentant de l'organisation patronale
- au moins 1 représentant des organisations syndicales de salariés

## Base légale

|                                             |            |
|---------------------------------------------|------------|
| <b>Date de décision</b>                     | 18/12/2024 |
| <b>Durée de l'enregistrement</b>            | 5 ans      |
| <b>Date d'échéance de l'enregistrement</b>  | 18/12/2029 |
| <b>Date de dernière délivrance possible</b> | 18/12/2033 |

## Statistiques

| Année | Certifiés | Dont VAE | Insertion 6 mois | Métier 2 ans |
|-------|-----------|----------|------------------|--------------|
| 2023  | 97        | 0        | 84 %             | —            |
| 2022  | 156       | 1        | 90 %             | 100 %        |
| 2021  | 100       | 2        | 64 %             | 60 %         |
| 2020  | 76        | 1        | 97 %             | 74 %         |

## Liens avec d'autres certifications

### ANCIENNES VERSIONS

RNCP32114

## Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

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

**Fiche officielle (France Compétences)**

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39989/>