

FICHE FORMATION

« CQP Vendeur-Conseil en Epicerie »

PRE-REQUIS :

- Niveau prérequis : CAP/BEP
- Niveau souhaité : BAC

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Former un professionnel de la vente possédant une connaissance des caractéristiques spécifiques des produits de l'épicerie pour une information juste et précise du consommateur :

- **Vendre** en utilisant les méthodes adaptées au type de clientèle
- **Conseiller sur les produits**, leurs spécificités, les techniques de production, de transformation et d'étiquetage.
- Respecter la **réglementation et le contrôle**
- Respecter les **règles d'hygiène** en vigueur
- Participer à la **gestion quotidienne** et à **l'animation du point de vente**

PARTICIPANTS A LA FORMATION :

- Les jeunes de moins de 26 ans
- Les demandeurs d'emploi de plus de 26 ans inscrits à Pôle Emploi
- Les salariés qui ont environ un an d'ancienneté dans la branche professionnelle

MODALITES PEDAGOGIQUES :

- Nombre de participants : minimum 10/maximum 15
- Cours en groupe, en face à face : utilisation de supports de cours théoriques, études de cas spécifiques, visites sur sites de production, simulations de vente, interventions de professionnels.

UNE EQUIPE DE FORMATEURS EXPERIMENTES :

| | |
|--|---|
| Une formatrice en communication | Un manager métier Fruits et Légumes |
| Une formatrice en juridique | Une ancienne responsable de magasin bio |
| Une formatrice en anglais | Une naturopathe |
| Un formateur en hygiène et sécurité | Un ancien responsable de magasin en charge des DF |
| Une responsable de rayon frais traditionnel | Une responsable pédagogique en charge des DF |
| Un responsable secteur frais, sec, FL en GSA | |

MODE D'EVALUATION *(en cours de formation* & certification)*

| EPREUVE | TYPE | DUREE | OBJECTIFS | CONTEXTE |
|------------------------|-------|--------|---|-------------------------------------|
| QCM | ECRIT | 22 min | Vérifier les connaissances du candidat. | 65 questions projetées sur un écran |
| Entretien de Vente | ORAL | 5 min | Vérifier la maîtrise des compétences professionnelles et s'assurer que le candidat a les attitudes professionnelles adaptées. | Mise en situation professionnelle |
| Entretien explicatif | ORAL | 15 min | | |
| Préparation spécifique | ORAL | 15 min | | |

Lors de la certification, le jury se compose de professionnels de la branche de commerce alimentaire de détail et l'évènement est organisé par un représentant de la branche professionnelle.

**La formation est divisée en 3 périodes ; chacune d'elle se clôture par une évaluation identique à la certification finale et donne lieu à un compte-rendu écrit remis aux magasins et aux participants lors des suivis en entreprise.*

TREMLIN 84

DUREE & LIEU DE LA FORMATION

- Durée de la formation : 12 mois maximum
- Nombre d'heures de formation : 420 heures
- Lieu de la formation : Centre de formation TREMLIN 84 - 813 Chemin du Périgord 84130 LE PONTET

MODALITES D'ACCES A LA FORMATION

Présentation collective, tests, entretien(s) individuel(s)

Formules : contrat de professionnalisation (CDD ou CDI) ou période de professionnalisation*.

Période d'essai : 1 mois

**Période de professionnalisation : réservée aux salariés qui bénéficient d'environ 1 an d'ancienneté dans la branche professionnelle et déjà en poste. Cette formule peut faire varier la durée de la formation.*

REMUNERATION (hors période de professionnalisation)

Variable en fonction de l'âge, du diplôme initial du salarié et de la durée du contrat.

| | Titulaire du BAC | Non-titulaire du BAC |
|---------------------------------------|--|----------------------|
| Jeunes de 18 à 20 ans | Minimum 65% du SMIC | Minimum 55% du SMIC |
| | <i>Allègement de charges patronales de sécurité sociale</i> | |
| Jeunes de 21 à 25 ans | Minimum 90% du SMIC | Minimum 80% du SMIC |
| | <i>Allègement de charges patronales de sécurité sociale</i> | |
| Demandeurs d'emploi de plus de 26 ans | Minimum 100% du SMIC | |
| | <i>Exonération de charges patronales de sécurité sociale pour les plus 45 ans.</i> | |

TYPE DE VALIDATION

Le dernier jour de formation a lieu la certification :

En cas d'**avis favorable** de la part des membres du jury présents et après délibération des membres représentants de la branche professionnelle lors d'une réunion de CPNE, vous devenez titulaire du **Certificat de Qualification Professionnelle** (C.Q.P) «CQP Vendeur Conseil en Epicerie».

En cas d'**avis défavorable**, d'un ou plusieurs modules de formation, de la part des membres du jury présents et après délibération des membres représentants de la branche lors d'une réunion de CPNE, vous pouvez prétendre à repasser votre certification (uniquement pour les modules invalides) dans n'importe quel centre agréé par la branche professionnelle.

Certification délivrée par la Branche Professionnelle des Commerces Alimentaires de détail.

NOUS CONTACTER

Mail (information) : formationcqp@tremlin84.fr

Mail (inscription) : vendeurconseil@tremlin84.fr

↳ En cas de demande d'individualisation de parcours de formation, merci de contacter l'accueil du centre de formation (par téléphone, par mail ou par courrier).

PROGRAMME CQP VENDEUR-CONSEIL EN EPICERIE

▪ VENTE ET CONSEIL

Accueillir, écouter et orienter le client
Proposer les produits en fonction d'une demande simple
Effectuer une vente additionnelle
Suggérer un produit de remplacement et de substitution
Peser les produits
Enregistrer et encaisser
Effectuer le rendu monnaie
Traiter et/ou transmettre les demandes du client
Régler les litiges client
Prendre congé du client
Guider le client en lui proposant des produits adaptés à ses besoins en terme de qualité (surgelé, conserve, frais), de quantité et de budget
Informé le client sur les modes de conservation du produit (température, luminosité, lieu et durée de stockage, emballage)
Conseiller le client sur les modes de préparation, de cuisson et d'association des différents produits (recettes)
Prendre les commandes
Réaliser des commandes spécifiques (corbeilles, buffets, plateaux, coffrets)
Proposer la livraison de produits
Utiliser le vocabulaire technique du métier dans une langue étrangère
Effectuer des livraisons à la voiture
Informé sur les qualités nutritionnelles
Informé sur les précautions alimentaires générales

▪ HYGIENE ET SECURITE ALIMENTAIRE

Appliquer les règles d'hygiène liées aux produits suivant le type d'activité (préparation, conservation, manipulation, vente)
Avoir une tenue et une attitude de travail adaptée (individu)
Maintenir l'état de propreté et de rangement de l'unité de vente
Contrôler l'état de propreté des zones de stockage et les conditions de conservation (température, hygrométrie, ventilation)

▪ LEGISLATION ET REGLEMENTATION

Appliquer la réglementation sur la conservation des produits (DLC/DLUO) et la réglementation sur la vente
Suivre la réglementation sur l'étiquetage des produits (traçabilité ...)
Identifier les signes et les sigles de la qualité de l'origine des produits (SIQO)
Connaître les sigles (SA, SARL, SCOP, EI, ...)
Respecter la réglementation du travail (droit, convention collective, contrat de travail, règlement intérieur)

▪ ORGANISATION & GESTION DE L'UNITE DE VENTE

Gestion financière de l'unité de vente
Gestion commerciale de l'unité de vente
Gestion du matériel et des installations
Mettre en route et initialiser les systèmes et les installations (frigo, machine de pesage, monte-charge, caisse, trancheur, ordinateurs, ...)
Diagnostiquer les pannes et alerter les interlocuteurs adéquats
Réceptionner la marchandise en pointant le bon de livraison
Réassortir les rayons (rotation des produits, occupation de l'espace, « facing »)
Effectuer une commande selon les instructions
Proposer une commande en fonction des besoins en produits
Gérer la relation fournisseur
Réaliser l'inventaire et saisir les stocks
Planifier son travail en respectant les missions, les consignes et le temps impartis

▪ LES PRODUITS DE L'EPICERIE

Identifier les différents produits associés aux 5 rayons et familles de produits, ainsi que les produits spécifiques
Citer les modes de production des produits des 5 secteurs
Distinguer les produits par leur origine, mentions et labels
Décrire les saveurs et les caractéristiques organoleptiques des produits (visuelles, olfactives, gustatives)
Contrôler la quantité, la qualité (casse, étiquetage, péremption, température, aspect, maturité, ...) et la traçabilité des produits réceptionnés
Répartir les produits dans leur zone de stockage selon les règles et méthodes de conservation et de sécurité en vigueur (température, luminosité, inflammabilité, toxicité...)
Appliquer les méthodes et techniques de conservation (rotation, rangement, ...) et maturation des produits
Choisir l'emballage adapté à la taille et à la nature du produit (barquette, sachet, sac, carton, ...)
Réaliser un pliage d'emballage spécifique au produit
Préparer les produits au transport
Réaliser l'étiquette du produit
Vérifier la concordance entre étiquette et produit

▪ SECURITE ET ENVIRONNEMENT

Application des règles de sécurité et de santé au travail dans l'activité
Mise en œuvre de la sécurité du personnel
Mise en œuvre de la sécurité dans l'unité de vente et du client
Hygiène et gestion de l'environnement