



## FICHE FORMATION

### « CQP Vendeur-Conseil en produits biologiques »

#### PRESENTATION

##### PRE-REQUIS :

- Niveau pré-requis : CAP/BEP
- Niveau souhaité : Niveau BAC

##### OBJECTIFS DE LA FORMATION :

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

- Vente et conseil aux clients
- Mise en valeur des produits Biologiques
- Préparation de commandes particulières (paniers, corbeille ...)
- Réception et gestion des stocks
- Respect de la réglementation et du contrôle
- Respect des règles d'hygiène en vigueur

##### 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
Un formateur en juridique	Une ancienne responsable en magasin bio
Une formatrice en anglais	Une naturopathe
Un formateur en hygiène et sécurité	Un ancien responsable de magasin en charge des DF
Un responsable secteur frais, sec, FL en GSA	Une responsable pédagogique en charge des DF

##### DUREE & LIEU DE LA FORMATION

- Durée de la formation : 12 mois maximum
- Nombre d'heures de formation: 413 heures de formation + 7 heures de certification
- Lieu de la formation : Centre de formation TREMPIN 84 - 813 Chemin du Périgord 84130 LE PONTET

##### MODALITES D'ACCES A LA FORMATION

- Présentation collective, tests, entretien(s) individuel(s) et positionnement.
- Formules : contrat de professionnalisation (CDD ou CDI) ou 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.).

## TREMLIN 84

### 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
Jeunes de 21 à 25 ans	Minimum 90% du SMIC	Minimum 80% du SMIC
Demandeurs d'emploi à partir de 26 ans	Minimum 100% du SMIC	Minimum 100% du SMIC

### PROGRAMME CQP VENDEUR-CONSEIL EN PRODUITS BIOLOGIQUES

#### **Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les produits biologiques (84-119h)**

- Sélectionner les produits correspondant aux besoins du client
- Valoriser la qualité des produits biologiques
- Expliquer les différents labels, mentions et appellations d'origine
- Expliquer au client la provenance d'un produit, le mode de production dont il est issu, les spécificités, les types d'utilisation, les précautions d'emploi et les modes de conservation, afin de prévenir le gaspillage alimentaire
- Justifier et argumenter la valeur et la gamme des produits
- Conseiller le client sur 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

#### **Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des produits biologiques et vérification du bon état marchand de l'espace de vente (84-119h)**

- Réaliser une présentation attractive des produits biologiques : théâtralisation de la présentation
- Mettre en œuvre des animations de vente adaptées
- Réaliser une présentation adaptée des produits pour les commandes spéciales et la mise en rayon (paniers, corbeilles, ...)
- Réaliser la préparation (mise sous emballage, découpe, remplissage des meubles vrac...) dans le respect des règles
- 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, des étalages, 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, 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

## TREMLIN 84

### **Bloc de compétences 3 : Vente et relation client dans le point de vente (63-98h)**

- 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, ...)

### **Bloc de compétences 4 : Réception, stockage et approvisionnement des produits biologiques (70-105h)**

- Réaliser la réception de produits biologiques en respectant les consignes en vigueur dans l'entreprise
  - Réaliser le stockage des produits biologiques en fonction de la nature des produits, de leurs conservations et de la rotation des stocks
  - 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
- Secteur du commerce de la filière Métier et notions de droit social et de la CCN 3344

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

### **Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les produits biologiques**

- QCM de 40 questions qui vont permettre de vérifier les connaissances du candidat.
- Un entretien de vente évalué par un oral de 10 min pour vérifier les connaissances du candidat pendant une mise en situation reconstituée.
- Un entretien explicatif de 5 min avec les membres de la commission.

### **Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des produits biologiques et vérification du bon état marchand de l'espace de vente**

- Réalisation d'une synthèse écrite par le candidat pour connaître la mise en avant des produits au sein de leur magasin (mise en valeur, état marchand et animations).
- Réalisation d'une préparation spécifique (réelle ou virtuelle) en 20 min, confronté à une situation de demande client, le candidat devra réaliser une préparation spécifique autour d'une thématique imposée (sans gluten, végétarien, saison, ...). La présentation doit mettre en valeur les produits
- Un entretien explicatif de 20 min avec les membres de la commission pour faire un bilan de la synthèse réalisé par le candidat ainsi qu'un questionnement concernant les risques QHSE et l'application des règles QHSE dans l'espace de vente.

## TREMLIN 84

### **Bloc de compétence 3 : Vente et relation client dans le point de vente.**

- Un entretien de vente évalué par un oral de 10 min pour vérifier les connaissances du candidat pendant une mise en situation reconstituée avec une prise de commande.
- Un entretien explicatif de 5 min avec les membres de la commission

### **Bloc de compétences 4 : Réception, stockage et approvisionnement des produits biologiques.**

- Un entretien explicatif de 15 min avec les membres de la commission pour effectuer un bilan de l'activité de réception, de stockage et d'approvisionnement des produits d'épicerie que réalise le candidat en entreprise.

*\*La formation est divisée en 2 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.*

## 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 Produits Biologiques* ».

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 peut être évaluée de manière totale ou partielle.

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.

## NOUS CONTACTER

Mail (*information*) : [contact@tremlin84.fr](mailto:contact@tremlin84.fr)

Mail (*inscription*) : [vendeurconseilbio@tremlin84.fr](mailto:vendeurconseilbio@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*).