



centre
interprofessionnel
de formation
des commerces
de l'alimentation

Programme de Formation CQP VENDEUR(EUSE) CONSEIL CAVISTE

Public

Tout public

Prérequis

Aucun prérequis diplômant exigé

Objectifs

Maîtriser la connaissance des vins, alcools et spiritueux
Maîtriser les gestes professionnels et les bases de la dégustation
Maîtriser les règles de qualité, d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement (QHSE)
Assurer la mise en valeur de produits
Maîtriser l'acte de vente, la commercialisation des produits et la fidélisation des clients
Assurer la gestion des stocks des produits

Durée

455 heures (soit 57 journées en centre)

Type d'action

Acquisition des compétences – Formation continue – Formation en alternance
Formation externe inter ou intra entreprise

Effectifs

10 stagiaires minimum / 15 stagiaires maximum

Validation

Mises en situation professionnelle
Tests écrits
2 bilans de fin de période en cours de formation (contrôle continu)

Certification

CQP vendeur(euse) conseil caviste
Inscrit dans la convention collective des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé (IDCC 3237)
Inscription RNCP sous le n°32119 et CPF n° 248 411

4 Blocs de compétence

Bloc 1 : conseil au client sur les produits
Bloc 2 : Mise en valeur des produits et vérification du bon état marchand de l'espace de vente
Bloc 3 : Vente et relation client dans le point de vente
Bloc 4 : Réception, stockage et approvisionnement des produits

Equivalence

Sans équivalence de diplôme

VAE

Formation accessible par la Validation des Acquis de l'Expérience

Passerelle

Autre CQP vendeur conseil de branche

Suite de parcours

CQP Manager d'une Unité Commerciale du Commerce Alimentaire de Détail

Débouchés

Vendeur conseil caviste (code ROME : 1106)

Programme

voir annexe 1 (détail et volume horaire)

Ressources et modalités pédagogiques

Le CIFCA dispose de magasins pédagogiques, d'un laboratoire de préparation, de chambres froides, de cellules d'affinage, d'un quai de réception et de salles de cours théoriques.
Face à face pédagogique / Découverte Filière / Mise en situation pratique
Supports théoriques remis aux stagiaires
Formateurs spécialisés dans le domaine des vins, alcools et spiritueux

Modalités d'accès

Lieux de formation : CIFCA - 14, rue des Fillettes – 75018 Paris
CIFCA – 200 avenue des Etats Unis – 31200 Toulouse



Le lieu est aménagé pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes à mobilité réduite. (www.agefiph.fr ; www.capemploi75.fr)

Programme de Formation
CQP VENDEUR(EUSE) CONSEIL CAVISTE

Annexe 1 : (1/4)

BLOC 1 : CONSEIL AUX CLIENTS SUR LES VINS, BIERES ET ALCOOLS		
Module	Contenu de formation	Nb H
Module 1.1 Les différentes catégories de vins, bières et alcools et leur origine	Cépages - origines et caractéristiques	98
	les vins de Loire	
	Les vins effervescents et de champagne	
	Les vins doux naturels	
	Les whiskies (différentes classes, et procédés d'élaboration)	
	Les vins de Savoie et du Jura	
	Les rhums (différentes classes et procédé d'élaboration)	
	Les vins du Sud-Ouest	
	Les vins de la vallée du Rhône	
	Les vins du Languedoc Roussillon	
	les vins de Bourgogne	
	Les vins du Beaujolais	
	Les vins de Bordeaux	
	Les eaux de vie et autres spiritueux (différents alcools et procédés)	
	Les vins de Provence et de Corse	
	Les vins d'Europe	
Les bières		
Les vins d'Alsace		
Les vins du Nouveau Monde		
Module 1.2 les qualités des vins bières et alcools	Bases et techniques de la dégustation des vins	4
	bases et techniques de la dégustation des bières	
Module 1.3 Les différents labels, mentions et appellations d'origine	Les différents labels, mentions et appellations d'origine	8
	Les vins biologiques et les vins en biodynamie	
Module 1.4 La conservation des vins bières et alcools	La conservation des vins	2
	La conservation des bières et autres boissons fermentées	
	La conservation des alcools forts	
Module 1.5 Les conseils de dégustation et d'utilisation des vins, bières et alcools	Les températures de dégustation et la base des accords mets et vins	6
BLOC 1 - TOTAL VOLUME HORAIRE		118

Programme de Formation
CQP VENDEUR(EUSE) CONSEIL CAVISTE

Annexe 1 : (2/4) :

BLOC 2 : MISE EN VALEUR DES VINS, BIERES ET ALCOOLS ET VERIFICATION DU BON ETAT MARCHAND DE L'ESPACE DE VENTE		
Module	Contenu de formation	Nb H
Module 2.1 La mise en rayon et la mise en valeur des vins, bières et alcools	Le merchandisage	16
	L'organisation d'un rayon vins et spiritueux (zones, implantation...	
	Etalagisme, mise en valeur et performance d'un rayon et d'un point de vente	
Module 2.2 Les animations du point de vente	L'organisation de l'offre produits	40
	Les opérations de promotion	
	La réalisation d'une animation et son évaluation	
	Conception et réalisation d'une animation sur les accords mets et vins	
	Conception et réalisation d'une action Foire aux vins	
	Conception et réalisation d'une animation sur le Beaujolais nouveau	
	Conception et réalisation d'une animation sur les spiritueux	
	Conception et réalisation d'une animation sur les vins de champagne et autres pétillants	
	Conception et réalisation d'une animation sur les vins d'été	
Module 2.3 Les supports de communication et l'étiquetage des vins, bières et alcools	Les éléments d'identification du produit	16
	L'étiquetage et la réglementation / La certification de la qualité	
	L'affichage des prix	
	TVA, prix HT, prix TTC, ristournes, marges, coefficient multiplicateur, calculs commerciaux	
	Les différents types de supports de communication	
Module 2.4 L'entretien du point de vente et des rayons de caviste	La propreté de l'état marchand du rayon et du point de vente	2
	Hygiène des locaux et matériels (protocoles de nettoyage)	
Module 2.5 Les risques QHSE dans un espace de vente de vins, bières et alcools et les règles QHSE	Définition QHSE	2
	Les principaux risques	
	Risques liés à l'alcool et prévention	
	Les démarches de prévention	
Module 2.6 les règles d'hygiène et les risques sanitaires relatifs aux vins, bières et alcools	Principes et notions de microbiologie	8
	Hygiène personnelle et professionnelle	
	Hygiène et sécurité alimentaire (traçabilité, HACCP)	
Module 2.7 L'organisation du vendeur conseil dans son activité	Le métier de vendeur caviste détaillant	20
	Histoire de la vigne et du vin	
	Contexte et panorama du vignoble français	
	Les tâches quotidiennes du vendeur conseil	
	La hiérarchisation des tâches	
BLOC 2 - TOTAL VOLUME HORAIRE		104

Programme de Formation
CQP VENDEUR(EUSE) CONSEIL CAVISTE

Annexe 1 : (3/4)

BLOC 3 : VENTE ET RELATION CLIENT DANS LE POINT DE VENTE		
Module	Contenu de formation	Nb H
Module 3.1 L'accueil, l'écoute et l'accompagnement du client	Les étapes de la vente	12
	La prise en charge du client / La découverte du client	
	La présentation du produit et l'argumentation	
	Le traitement des objections	
	La conclusion de l'entretien de vente	
	L'auto-évaluation d'une prestation de vente	
Module 3.2 Les techniques d'argumentation	L'argumentaire de vente (élaboration, organisation)	62
	Les outils d'argumentation : la fiche produits	
	Elaboration de fiches produit sur les vins de Bordeaux	
	Elaboration de fiches produit sur les vins de Bourgogne	
	Elaboration de fiches produit sur les vins de Loire	
	Elaboration de fiches produit sur les vins du Languedoc Roussillon	
	Elaboration de fiches produit sur les vins biologiques et naturels	
	Elaboration de fiches produit sur les vins de champagne	
	Elaboration de fiches produit sur les bières	
	Elaboration de fiches produit sur les vins d'Alsace	
	Elaboration de fiches produit sur les vins de Provence et de Corse	
	Elaboration de fiches produit sur les vins d'Europe	
	Elaboration de fiches produit sur les vins du Sud-Ouest	
	Elaboration de fiches produit sur les rhums	
Elaboration de fiches produit sur les whiskies		
Module 3.3 La prise de commandes	La procédure à suivre lors d'une prise de commandes	4
	L'analyse des besoins	
	La confirmation de la commande	
Module 3.4 Les techniques de vente	La communication verbale et non verbale	24
	La clientèle (segmentation, profil, comportement à l'achat, adaptation)	
	Servir un client étranger (lexique de vente en anglais)	
	Simulations de situation de vente	
Module 3.5 Les services aux clients	Les différentes catégories de services	4
	La structure de l'offre de services de l'unité commerciale	
	La mise en place et l'évaluation d'un service	
Module 3.6 La fidélisation des clients	L'évaluation de la satisfaction de la clientèle	4
	Les enjeux de la fidélisation de la clientèle / de la relation client	
	Les outils de la fidélisation	
	Les indicateurs de mesure de la fidélisation	
Module 3.7 La tenue de caisse	Le ticket de caisse	8
	Les différents types de paiement	
	Les procédures de tenue de caisse (ouverture, suivi et clôture)	
	Les écarts de caisse	
	Règles et bonnes pratiques de la tenue de caisse	
BLOC 3 - TOTAL VOLUME HORAIRE		118

Programme de Formation
CQP VENDEUR(EUSE) CONSEIL CAVISTE

Annexe 1 : (4/4)

BLOC 4 : RECEPTION, STOCKAGE ET APPROVISIONNEMENT DES VINS, BIERES ET ALCOOLS		
Module	Contenu de formation	Nb H
Module 4.1 La réception des vins, bières et alcools	La filière du vin, de la production à la distribution	64
	Les producteurs, vigneron, négociants	
	Viticulture, vinification, élevage	
	Le circuit d'approvisionnement et la procédure de réception des marchandises	
	Le contrôle à la réception des marchandises et la conformité au bon de commande	
	Les objectifs et les étapes de contrôle qualité à réception : les contrôles à effectuer	
Module 4.2 Le stockage des vins, bières et alcools	Les zones de stockage	12
	Le rangement des produits en réserve en fonction des consignes et respect des règles d'hygiène et de sécurité	
	Le suivi des stocks (documents, indicateurs, suivi sélectif, traçabilité)	
	L'analyse des stocks	
	Les fonctionnalités de base du tableur pour réaliser des relevés de stocks	
	La valorisation des stocks	
	La réglementation liée aux alcools	
Module 4.3 Les inventaires	Les différents inventaires	4
	La mise en œuvre de l'inventaire	
	Les différences d'inventaire (démarques connues et inconnues, sur-marque)	
Module 4.4 Les risques QHSE des activités de réception et de stockage des produits et règles QHSE à respecter	Les risques QHSE liés à la réception et au stockage des produits	12
	Prévention des risques liés à l'activité physique -TMS	
	Les règles d'hygiène appliquées à la réception et au stockage des produits	
Module 4.5 Le contrôle des zones et des conditions de stockage	Identification des problématiques de stockage des produits	2
	Identification de tout dysfonctionnement du matériel de rangement et de déplacement des marchandises	
	Les outils de contrôles (stocks, températures, hygrométrie ...)	
	Méthode de diagnostic pour optimiser les conditions de stockage	
Module 4.5 La lutte contre le gaspillage alimentaire	Identification des gaspillages possibles (invendus, gestion des déchets)	2
	Remédiation et solutions alternatives	
BLOC 4 - TOTAL VOLUME HORAIRE		96
	ACCUEIL FORMATION	4
	BILAN DE PERIODE	8
	CERTIFICATION	7
VOLUME HORAIRE TOTAL DE LA FORMATION		455