



centre
interprofessionnel
de formation
des commerces
de l'alimentation

Programme de Formation
CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN PRODUITS BIOLOGIQUES

Public

Tout public

Prérequis

Aucun prérequis exigé

Objectifs

Maîtriser la connaissance des produits biologiques et leurs origines
Maîtriser les bases de l'équilibre alimentaire
Maîtriser les gestes professionnels et la manipulation des produits
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 des produits et la fidélisation des clients
Assurer la gestion des stocks des produits

Durée

407 heures (soit 51 journées en centre)

Type d'action

Acquisition des compétences – 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 en produits biologiques
Inscrit dans la convention collective - IDCC 1505 – commerce de détail alimentaire non spécialisé / Inscription RNCP sous le n°32115 et CPF n°249 050

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 en produits biologiques (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 de la crèmerie fromagerie

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 EN PRODUITS BIOLOGIQUES

Annexe 1 : (1/4)

BLOC DE COMPETENCES 1 : CONSEIL AU CLIENT SUR LES PRODUITS BIOLOGIQUES		
Module	Contenu de formation	Nb H
Module 1.1 Les différentes catégories de produits biologiques, leur provenance et mode de production	Les fondamentaux de l'agriculture biologique	92
	La production et la transformation des produits biologiques	
	Les produits frais en libre-service et le vrac	
	Les céréales et dérivés	
	Les produits de l'épicerie salée	
	Les produits de l'épicerie sucrée	
	Les produits laitiers et les fromages	
	Les fruits et légumes	
	Les produits carnés	
	Les produits de la mer	
	Le rayon liquide	
	Les vins bio et en biodynamie	
	Les compléments alimentaires	
	Phytothérapie et aromathérapie	
Les cosmétiques et produits d'hygiène		
Les écoproduits et accessoires		
Module 1.2 Les qualités nutritionnelles des produits biologiques	Les valeurs nutritionnelles des produits biologiques	16
	Les bases de l'équilibre alimentaire	
Module 1.3 Les différents labels, mentions et appellations d'origine	Les labels officiels et labels privés en agriculture biologique	4
	Les cadres réglementaires de l'agriculture biologique et organismes de contrôle	
Module 1.4 Les modes de conservation des produits biologiques	Les durées et modes de conservation des produits chez le client	2
Module 1.5 Les conseils de préparation et d'utilisation des produits biologiques	Conseil au client des préparations et utilisation des produits bio	2
	Les régimes alimentaires spécifiques	
BLOC 1 - VOLUME HORAIRE		116

Programme de Formation
CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN PRODUITS BIOLOGIQUES

Annexe 1 : (2/4) :

BLOC DE COMPETENCES 2 : MISE EN VALEUR DES PRODUITS BIOLOGIQUES 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 produits biologiques	Le merchandising et bonnes pratiques de mise en rayon	24
	Implantation d'un rayon (classique, vrac...)	
	Implantation d'un rayon de vente traditionnelle (fromages, fruits et légumes, charcuterie)	
	Principes de la mise en valeur d'un étalage, et indicateurs de 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 : marketing de l'offre	16
	Les opérations de promotions et d'évènements commerciaux	
	Les techniques d'animation et de mise en avant des produits	
	Les animations thématiques sur les compléments alimentaires, huiles essentielles, élixirs floraux)	
	Les animations thématiques sur l'épicerie sucrée et salée	
	Les animations thématiques sur le rayon fruits et légumes	
Module 2.3 Les différentes préparations des produits biologiques (découpes, transformations...)	Coupe / emballage des produits frais (fromages, charcuterie, fruits et légumes...)	16
	Atelier culinaire de produits biologiques avec thématiques	
Module 2.4 Les supports de communication et l'étiquetage des produits biologiques	Les éléments d'identification du produit	12
	L'étiquetage, la réglementation et la certification bio d'un point de vente	
	Les règles de l'affichage des prix	
	Les principaux indicateurs de gestion : prix, TVA, calculs commerciaux	
	Les différents types de support de communication : affichage et PLV	
Module 2.5 L'entretien du point de vente et des rayons en produits biologiques	La propreté et l'état marchand du rayon et du point de vente	6
	L'hygiène des locaux et matériels (protocoles de nettoyage)	
Module 2.6 Les risques QHSE dans un espace de vente de produits biologiques et les règles QHSE	Définition QHSE	2
	Les principaux risques	
	Les démarches de prévention	
Module 2.7 Les règles d'hygiène et les risques sanitaires liés aux produits biologiques	Principes et notions de microbiologie	12
	Hygiène personnelle et professionnelle (risques de contamination, prévention et remédiation)	
	Hygiène et sécurité alimentaire (traçabilité, HACCP)	
Module 2.8 L'organisation du vendeur conseil dans son activité	Le métier de vendeur conseil en produits biologiques	8
	Les tâches quotidiennes du vendeur conseil	
	La hiérarchisation des tâches	
BLOC 2 - VOLUME HORAIRE		96

Programme de Formation
CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN PRODUITS BIOLOGIQUES

Annexe 1 : (3/4)

BLOC DE COMPETENCES 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	8
	La prise en charge du client / La découverte du client	
	La reformulation et l'orientation du client	
	Le traitement des objections	
	La conclusion de l'entretien de vente	
Module 3.2 Les techniques d'argumentation	L'argumentaire de vente (élaboration, organisation)	40
	Les outils d'argumentation : la fiche produits	
	Elaboration de fiches produits : fruits et légumes de saison	
	Elaboration de fiches produits : épicerie salée	
	Elaboration de fiches produits sur les pains	
	Elaboration de fiches produits : les élixirs floraux	
	Elaboration de fiches produits : épicerie sucrée	
	Elaboration de fiches produits : commerce équitable	
Module 3.3 La prise de commande	La procédure à suivre lors d'une prise de commande	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...)	
	Servir un client étranger (mise en situation, lexique anglais)	
	Simulations de situations de vente	
Module 3.5 Les services aux clients	Les différentes catégories de services (services de base, services liés et services différenciateurs)	4
	La structure de l'offre de services du point de vente	
	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 et la gestion de la relation client	
	Les outils de la fidélisation	
	Les indicateurs de mesure de la fidélisation et évaluation des performances	
Module 3.7 La tenue de caisse	Le ticket de caisse	8
	Les différents types de paiement	
	Le rendu monnaie	
	Les procédures de tenue de caisse (ouverture, suivi et clôture)	
	Les écarts de caisse	
	Les règles et bonnes pratiques de la tenue de caisse	
BLOC 3 - VOLUME HORAIRE		92

Programme de Formation
CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN PRODUITS BIOLOGIQUES

Annexe 1 : (4/4)

BLOC DE COMPETENCES 4		
RECEPTION, STOCKAGE ET APPROVISIONNEMENT DES PRODUITS BIOLOGIQUES		
Module	Contenu de formation	Nb H
Module 4.1 La réception des produits biologiques	Le marché & les fournisseurs et les intermédiaires de la bio	44
	Les cadres réglementaires de l'agriculture biologique et organismes de contrôle	
	les producteurs, éleveurs, grossistes et autres intermédiaires	
	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 produits biologiques	Les zones de stockage	12
	Le rangement des produits en réserve en fonction des consignes	
	Le suivi des stocks (documents, indicateurs, suivi, traçabilité)	
	L'analyse des stocks	
	Les fonctionnalités de base du tableur pour les relevés de stocks	
	La valorisation des stocks	
Module 4.3 Les inventaires	Les différents inventaires	8
	La mise en œuvre de l'inventaire	
	Les différences d'inventaire (démarques connues et inconnues, sur-marques)	
Module 4.4 Les risques QHSE des activités de réception et de stockage des produits et les 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	4
	Identification de tout dysfonctionnement du matériel de rangement, de déplacement et du stockage des marchandises	
	Les outils de contrôles (stocks, températures, hygrométrie...)	
	Méthode de diagnostic pour optimiser les conditions de stockage	
Module 4.6 La lutte contre le gaspillage alimentaire	Identification et gestion des gaspillages possibles (invendus, gestion des déchets...)	4
BLOC 4 - VOLUME HORAIRE		84
	Accueil formation	4
	Bilans par période de formation	8
	certification	7
VOLUME HORAIRE TOTAL DE LA FORMATION		407