



centre
interprofessionnel
de formation
des commerces
de l'alimentation

Programme de Formation
**CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (CQP)
VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN CREMERIE FROMAGERIE**

Public

Tout public

Prérequis

Aucun prérequis exigé

Objectifs

Maîtriser la connaissance des produits laitiers
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
Maîtriser les bases de l'affinage des produits

Durée

408 heures (soit 51 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 en Crèmerie Fromagerie
Inscrit dans la convention collective des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé (IDCC 3237)
Inscription RNCP sous le n°32114 et CPF n° 248 444

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

CQP Vendeur conseil de branche

Suite de parcours

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

Débouchés

Vendeur conseil en crèmerie fromagerie (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 CREMERIE FROMAGERIE

Annexe 1 : (1/4)

BLOC DE COMPETENCES 1 :		
CONSEIL AU CLIENT SUR LES PRODUITS LAITIERS ET LES FROMAGES		
Module	Contenu de formation	Nb H
Module 1.1 Les différentes catégories de produits laitiers et des fromages, leurs provenances et modes de production	Notion de technologie fromagère (de l'herbe au fromage)	72
	Les terroirs et races laitières	
	Les familles de produits laitiers et de fromages	
	Les laits de consommation	
	Les Pâtes Molles à Croûte Fleurie (PMCF)	
	Les Pâtes Molles à Croûte Lavée (PMCL)	
	Les Pâtes Pressées Cuites (PPC)	
	Les Pâtes Pressées Non Cuites (PPNC)	
	Les Pâtes Persillées (PP)	
	Les Fromages de Chèvre (FCH)	
	Les Fromages au lactosérum, fromages fondus, et ovo produits	
Les Fromages du monde		
Module 1.2 Les qualités des produits laitiers et des fromages	Les bases de l'analyse sensorielle et utilisation d'un vocabulaire adapté	12
	Les valeurs nutritionnelles des fromages et produits laitiers	
	Evaluation gustative de la qualité des produits (affinage, conservation, production)	
Module 1.3 Les différents labels, mentions et appellations d'origine	Définition et identification des labels, mentions et appellations d'origine	8
	Les appellations fromagères (AOC, AOP, IGP...)	
Module 1.4 Les modes de conservation des produits laitiers et des fromages	Les durées et modes de conservation et d'optimisation des produits laitiers et des fromages chez le client	4
Module 1.5 Les conseils de préparation et d'utilisation des produits laitiers et des fromages	Conseil au client des préparations et utilisation des produits laitiers et fromages	16
	Les accords vins fromages	
	Les autres accords (cidres, bières, thé, mets ...)	
BLOC 1 - VOLUME HORAIRE		112

Programme de Formation
CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN CREMERIE FROMAGERIE

Annexe 1 : (2/4) :

BLOC DE COMPETENCES 2 :		
MISE EN VALEUR DES PRODUITS LAITIERS ET DES FROMAGES 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 laitiers et fromages	Le merchandisage	16
	Rayon UF	
	Vitrines / étals en crèmerie fromagerie	
	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 produit	16
	Les opérations de promotion	
	La réalisation d'une animation et son évaluation	
	Conception de réalisation d'animation sur les fromages de fêtes	
	Conception et réalisation d'animation sur les fromages d'hiver	
Module 2.3 Les différentes préparations des produits laitiers et des fromages (découpes, transformations ...)	Techniques de coupe et d'emballage	32
	Plateaux de fromages, assiettes de fromages, buffets	
	Atelier culinaire (préparations fromagères)	
	Atelier crèmes, beurres, yaourts	
Module 2.4 Les supports de communication et l'étiquetage des produits laitiers et fromages	Les éléments d'identification du produit	12
	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	
Module 2.5 L'entretien du point de vente et des rayons crèmerie fromagerie	Les différents types de supports de communication	6
	La propreté et l'état marchand du rayon et du point de vente	
Module 2.6 Les risques QHSE dans un espace de vente des produits laitiers et de fromages et les règles QHSE	Hygiène des locaux et matériels (protocoles de nettoyage)	2
	Définition QHSE	
	Les principaux risques	
Module 2.7 Les règles d'hygiène et les risques sanitaires relatifs à la manipulation et la découpe des produits laitiers et fromages	Les démarches de prévention	12
	Principes et notions de microbiologie	
	Hygiène personnelle et hygiène professionnelle (risques de contamination, prévention et remédiation)	
Module 2.8 L'organisation du vendeur conseil dans son activité	Hygiène et sécurité alimentaire (traçabilité, HACCP)	8
	Métier de détaillant crémier fromager	
	Les tâches quotidiennes du vendeur conseil	
	La hiérarchisation des tâches	
BLOC 2 - VOLUME HORAIRE		104

Programme de Formation
CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN CREMERIE FROMAGERIE

Annexe 1 : (3/4)

BLOC DE COMPETENCES 3		
VENTE ET RELATION CLIENT DANS LE POINT DE VENDE		
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	
	L'auto-évaluation d'une prestation de vente	
Module 3.2 Les techniques d'argumentation	L'argumentaire de vente (élaboration, organisation)	32
	Les outils d'argumentation : la fiche produits	
	Elaboration et évaluation de fiches produit sur les PMCF	
	Elaboration et évaluation de fiches produit sur les PMCL	
	Elaboration et évaluation de fiches produit sur les PPC / PPNC	
	Elaboration et évaluation de fiches produit sur les FCH	
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	28
	La clientèle (segmentation, profil, comportement à l'achat, adaptation)	
	Servir un client étranger (lexique de vente en anglais et mise en situation)	
	Simulations de situation de vente	
Module 3.5 Les services aux clients	Les différentes catégories de services (Service de base, services liés et services différenciateurs)	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 clientèle	4
	Les enjeux de la fidélisation de la clientèle / 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	4
	Les différents types de paiement	
	Le rendu monnaie	
	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 - VOLUME HORAIRE		84

Programme de Formation
CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN CREMERIE FROMAGERIE

Annexe 1 : (4/4)

BLOC DE COMPETENCES 4		
RECEPTION, STOCKAGE ET APPROVISIONNEMENT DES PRODUITS LAITIERS ET DES FROMAGES		
Module	Contenu de formation	Nb H
Module 4.1 La réception des produits laitiers et des fromages	Les acteurs de la filière / approvisionnements	32
	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 laitiers et des fromages	Les zones de stockage	8
	Le rangement des produits en réserve en fonction des consignes	
	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		
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-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 liée 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 et de déplacement 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 (valorisation des invendus, gestion des déchets)	4
Module 4.7 Les soins d'affinage	Les bases de l'affinage	24
	L'affinage en magasin	
	Les soins et remédiations aux accidents d'affinage	
BLOC 4 - VOLUME HORAIRE		88
	Accueil formation	4
	Bilans par période de formation	8
	Certification	8
VOLUME HORAIRE TOTAL DE LA FORMATION		408