

<u>Public</u>	Tout public
<u>Prérequis</u>	Aucun prérequis exigé
<u>Objectifs</u>	Maîtriser la connaissance des produits d'épicerie 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
<u>Durée</u>	407 heures (soit 51 journées en centre)
<u>Type d'action</u>	Acquisition des compétences – en alternance Formation externe inter ou intra entreprise
<u>Effectifs</u>	5 stagiaires minimum / 15 stagiaires maximum
<u>Validation</u>	Mises en situation professionnelle Tests écrits 2 bilans de fin de période en cours de formation (contrôle continu)
<u>Certification</u>	CQP vendeur(euse) conseil en épicerie <u>Inscrit dans la convention collective 3244</u> (IDCC 1505 – commerce de détail de fruits et légumes, épicerie et produits laitiers) / <u>Inscription au RNCP</u> sous le n° 32118 et <u>CPF</u> n°247 147
<u>4 Blocs de compétence</u>	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
<u>Equivalence</u>	Sans équivalence de diplôme
<u>VAE</u>	Formation accessible par la Validation des Acquis de l'Expérience
<u>Passerelle</u>	Autre CQP vendeur conseil de branche
<u>Suite de parcours</u>	CQP Manager d'une Unité Commerciale du Commerce Alimentaire de Détail
<u>Débouchés</u>	Vendeur conseil en épicerie (code ROME : 1106)
<u>Programme</u>	voir annexe 1 (détail et volume horaire)
<u>Ressources et modalités pédagogiques</u>	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 l'épicerie
<u>Modalités d'accès</u>	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 EPICERIE

Annexe 1 : (1/4)

BLOC DE COMPETENCES 1 : CONSEIL AU CLIENT SUR LES PRODUITS D'EPICERIE		
Module	Contenu de formation	Nb H
Module 1.1 Les différentes catégories de produits d'épicerie, leur provenance et mode de production	Les différents rayons de l'épicerie et familles de produits	94
	Les 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, alcools et spiritueux	
	Les épices, huiles, vinaigres et condiments	
	Les conserves, produits pré-emballés, congelés et surgelés	
Les autres produits		
Module 1.2 Les qualités des produits d'épicerie	La base de l'analyse sensorielle	12
	L'évaluation gustative des produits d'épicerie	
	Les valeurs nutritionnelles des produits d'épicerie	
Module 1.3 Les différents labels, mentions et appellations d'origine	Les différents labels et appellations	4
	Les cadres réglementaires de l'agriculture biologique et organismes de contrôle	
Module 1.4 Les modes de conservation des produits d'épicerie	Les durées et modes de conservation des produits chez le client	4
Module 1.5 Les conseils de préparation et d'utilisation des produits d'épicerie	Conseil au client des préparations et utilisation des produits d'épicerie	4
	Conseil sur les accords possibles	
BLOC 1 - VOLUME HORAIRE		118 h

Programme de Formation
CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN EPICERIE

Annexe 1 : (2/4) :

BLOC DE COMPETENCES 2 : MISE EN VALEUR DES PRODUITS D'EPICERIE 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 d'épicerie	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	20
	Les opérations de promotions et d'évènements commerciaux	
	Les techniques d'animation et de mise en avant des produits	
	Réalisation d'une animation sur les produits d'épicerie festifs	
	Réalisation d'une animation de dégustation et accords des produits d'épicerie	
Réalisation d'animation sur les produits d'épicerie de saison		
Module 2.3 Les différentes préparations des produits d'épicerie (transformations, emballages...)	Coupe / emballage des produits frais (fromages, charcuterie, fruits et légumes...)	8
	Atelier culinaire de produits d'épicerie avec thématiques	
Module 2.4 Les supports de communication et l'étiquetage des produits d'épicerie	Les éléments d'identification du produit	16
	L'étiquetage, la réglementation et la certification qualité	
	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 d'épicerie	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 d'épicerie et les règles QHSE	Définition QHSE	4
	Les principaux risques	
	Les démarches de prévention	
Module 2.7 Les règles d'hygiène et les risques sanitaires relatifs à la manipulation des produits d'épicerie	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 épicerie	8
	Les tâches quotidiennes du vendeur conseil	
	La hiérarchisation des tâches	
BLOC 2 - VOLUME HORAIRE		98

Programme de Formation
CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN EPICERIE

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	16
	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)	24
	Les outils d'argumentation : la fiche produit	
	Elaboration de fiches produit sur les produits de l'épicerie sucrée et salée	
	Elaboration de fiches produit sur les céréales et dérivés	
	Elaboration de fiches produit sur les vins, bières et alcools	
	Elaboration de fiches produit sur les produits biologiques	
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)	6
	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	10
	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 h

Programme de Formation
CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN EPICERIE

Annexe 1 : (4/4)

BLOC DE COMPETENCES 4		
RECEPTION, STOCKAGE ET APPROVISIONNEMENT DES PRODUITS D'EPICERIE		
Module	Contenu de formation	Nb H
Module 4.1 La réception des produits d'épicerie	Le marché et les fournisseurs et les intermédiaires de l'épicerie	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 la réception	
Module 4.2 Le stockage des produits d'épicerie	Les zones de stockage	16
	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	
Module 4.3 Les inventaires	La valorisation des stocks	8
	Les différents inventaires	
	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	8
	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		80 h
	Accueil formation	4
	Bilans par période de formation	8
	certification	7
VOLUME HORAIRE TOTAL DE LA FORMATION		407 h