

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE

#### Arrêté du 23 juin 2022 portant création de la mention complémentaire « Vendeur-conseil en alimentation » et fixant ses modalités de délivrance

NOR : MENE2218550A

Le ministre de l'éducation nationale et de la jeunesse,

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles D. 337-139 à D. 337-160 ;

Vu l'avis du conseil supérieur de l'éducation en date du 16 mars 2022 ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « Commerce » en date du 12 avril 2022,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Il est créé la spécialité « Vendeur-conseil en alimentation » de mention complémentaire dont la définition et les conditions de délivrance sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Ce diplôme est classé au niveau 3 du cadre national des certifications professionnelles.

La présentation synthétique du référentiel du diplôme est définie en annexe I du présent arrêté.

**Art. 2.** – Le référentiel des activités professionnelles est défini en annexe II, et le référentiel de compétences est défini en annexe III du présent arrêté.

**Art. 3.** – Le référentiel d'évaluation est fixé en annexe IV du présent arrêté qui comprend les parties IV a relative aux unités constitutives du diplôme, IV b relative au règlement d'examen, et IV c relative à la définition des épreuves sous la forme ponctuelle et sous la forme du contrôle en cours de formation.

**Art. 4.** – L'accès en formation à la spécialité « Vendeur-conseil en alimentation » de mention complémentaire est ouvert aux candidats titulaires d'un certificat d'aptitude professionnelle dans la spécialité « Equipier polyvalent du commerce ».

Il est également ouvert aux candidats remplissant les conditions fixées à l'article D. 337-144 du code de l'éducation.

**Art. 5.** – La durée minimale de la formation en milieu professionnel au titre de la préparation de la spécialité « Vendeur-conseil en alimentation » de mention complémentaire est de 16 semaines. Les modalités, l'organisation, le lieu et les objectifs de cette formation sont définis en annexe V du présent arrêté.

**Art. 6.** – La spécialité « Vendeur-conseil en alimentation » de mention complémentaire est délivrée aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté, conformément aux dispositions des articles D. 337-147 à D. 337-153 du code de l'éducation.

**Art. 7.** – La première session d'examen de la spécialité « Vendeur-conseil en alimentation » de mention complémentaire, organisée conformément aux dispositions du présent arrêté, aura lieu en 2023.

**Art. 8.** – La dernière session d'examen de la spécialité « Vendeur spécialisé en alimentation » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 17 septembre 1997 aura lieu en 2022 avec une session supplémentaire en 2023 pour les candidats qui se sont présentés à une session précédente. A l'issue de la session 2023, l'arrêté précité sera abrogé.

**Art. 9.** – Le directeur général de l'enseignement scolaire et les recteurs d'académie sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 23 juin 2022.

Pour le ministre et par délégation :

*La cheffe du service de l'instruction publique,  
et de l'action pédagogique, adjointe au directeur général,*

R.-M. PRADEILLES-DUVAL



**MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE  
ET DE LA JEUNESSE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Mention Complémentaire**

**Spécialité**

**Vendeur-conseil en alimentation**

SOMMAIRE

ANNEXE I

Présentation synthétique du référentiel de diplôme

ANNEXE II

Référentiel des activités professionnelles

ANNEXE III

Référentiel de compétences

Compétences

Savoirs associés

ANNEXE IV

Référentiel d'évaluation

**IVa – Unités constitutives du diplôme**

**IVb – Règlement d'examen**

**IVc – Définition des épreuves**

ANNEXE V

Périodes de formation en milieu professionnel

## ANNEXES

### ANNEXE I

#### PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE DU RÉFÉRENTIEL DU DIPLÔME

##### Mention complémentaire spécialité « Vendeur-conseil en alimentation »

<p><b>Domaine 1 : Valorisation de l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité</b>  <b>Approvisionnement en produits alimentaires</b>                      Réalisation de l'inventaire physique quotidien                      Participation aux commandes                      Réception et stockage des marchandises                      Gestion des déchets et des consignes                      Organisation et entretien des espaces de travail</p> <p><b>Mise en valeur de l'offre</b>                      Préparation et conditionnement des produits                      Application des règles d'étiquetage                      Implantation et présentation des produits                      Réalisation, installation et mise à jour de la signalétique                      Mise en scène des produits, théâtralisation                      Maintien en état marchand du rayon</p>	<p><b>Bloc 1 : Valoriser l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité</b>  <b>Approvisionner en produits alimentaires</b>                      Effectuer l'inventaire physique quotidien                      Participer aux commandes                      Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises                      Gérer les déchets et les consignes                      Organiser et entretenir les espaces de travail</p> <p><b>Mettre en valeur l'offre</b>                      Préparer et conditionner des produits                      Appliquer des règles d'étiquetage                      Implanter les produits                      Réaliser, installer et mettre à jour la signalétique                      Mettre en scène, théâtraliser les produits                      Maintenir le rayon en état marchand</p>	<p><b>EP1 Valorisation de l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité</b></p>
<p><b>Domaine 2 : Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client</b>  <b>Conseil et vente au client</b>                      Accueil du client                      Identification des besoins du client                      Présentation des produits et argumentation                      Conseil personnalisé sur les produits                      Prise de commande physique et virtuelle                      Proposition de ventes additionnelles et de services associés personnalisés                      Encaissement et réalisation d'opérations complémentaires à l'encaissement</p> <p><b>Fidélisation et développement de l'activité commerciale</b>                      Mise en œuvre d'animations commerciales                      Participation à la communication commerciale digitale                      Présentation et mise en œuvre des outils de fidélisation                      Gestion des réclamations</p>	<p><b>Bloc 2 Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client</b>  <b>Conseiller et vendre</b>                      Accueillir le client                      Découvrir, identifier et reformuler les besoins du client                      S'adapter au contexte commercial et au comportement du client                      Présenter des produits alimentaires et argumenter                      Conseiller le client                      Prendre les commandes physiques et virtuelles                      Proposer des ventes additionnelles et des services associés personnalisés                      Encaisser et réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement</p> <p><b>Développer l'activité commerciale et fidéliser</b>                      Mettre en œuvre des animations commerciales                      Participer à la communication commerciale digitale                      Présenter et mettre en œuvre des outils de fidélisation                      Finaliser la prise en charge personnalisée du client                      Identifier le type de réclamation et proposer une solution adaptée</p>	<p><b>EP2 Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client</b></p>

### ANNEXE II

#### RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

##### I. – Champ d'activités

###### 1.1. Définition

Le titulaire de la mention complémentaire « Vendeur-conseil en alimentation » exerce son activité au sein d'un espace de vente alimentaire. Il s'inscrit dans une démarche commerciale active dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité sanitaire des denrées et des préparations alimentaires. Son activité consiste à :

- approvisionner l'espace de vente en produits alimentaires ;
- mettre en valeur l'offre produits ;
- conseiller et vendre ces produits ;
- fidéliser et développer la relation commerciale.

Et cela, dans le but de participer au développement d'une relation client personnalisée et durable.

###### 1.2. Contexte professionnel

###### 1.2.1. Emplois concernés

Le titulaire de la mention complémentaire occupe un emploi de Vendeur-conseil ou de Vendeuse-conseil en alimentation.

### 1.2.2. Types d'entreprises

Le titulaire du diplôme peut exercer dans :

- des espaces de vente alimentaire de proximité, sédentaires ou non-sédentaires, disposant ou pas d'un atelier de fabrication :
  - boulangerie, pâtisserie, chocolaterie, confiserie, glacerie ;
  - charcuterie-traiteur ;
  - rôtisserie volailles ;
  - poissonnerie ;
  - commerce de primeurs ;
  - fromagerie-crèmerie ;
  - épicerie fine ;
  - commerce de vins, spiritueux, bières, café, thé et autres boissons,
- des rayons métiers traditionnels de la grande distribution : boulangerie, pâtisserie, charcuterie, traiteur, rôtisserie, poissonnerie, fromages, fruits et légumes.

Certains emplois s'exercent dans des entreprises spécialisées, mono ou pluriactivités.

### 1.2.3. Place dans l'entreprise

Le titulaire de la mention complémentaire assiste le responsable de l'espace de vente alimentaire ou du rayon « métiers traditionnels ».

### 1.2.4. Environnement économique et technologique de l'emploi

Il se caractérise

Au niveau des clients par :

- un contexte sociétal en perpétuelle évolution concernant les attentes de la clientèle et les modes de consommation ;
- des exigences en matière d'hygiène, de sécurité sanitaire des aliments et de traçabilité ;
- une demande importante de conseils concernant les préparations, les cuissons, ou les associations de produits.

Au niveau des produits par :

- une grande diversité des matières premières utilisées ;
- un assortiment de produits « vivants » et/ou à conservation limitée ;
- des techniques de préparation, de conservation et de soin propres à ces produits ;
- une exigence accrue en matière de traçabilité ;
- un respect renforcé des règles d'hygiène et de sécurité ;
- une réglementation spécifique aux métiers de l'alimentation.

Au niveau de l'activité par :

- l'intégration de la dimension éthique et développement durable ;
- la multiplication des canaux de commande ;
- le recours aux outils numériques ;
- la réglementation sur la protection du consommateur exigeante et évolutive.

Face à ce contexte, pour exercer son activité, le titulaire de la mention complémentaire Vendeur-conseil en alimentation doit :

- disposer d'une connaissance approfondie des produits et de la réglementation en vigueur ;
- mettre en œuvre une écoute et une attention particulières aux besoins du client ;
- maîtriser les outils numériques ;
- mobiliser des qualités de communication.

### 1.2.5. Conditions générales d'exercice

L'activité professionnelle du titulaire du diplôme varie selon le type de produits alimentaires commercialisés, la nature et la taille de l'unité commerciale dans laquelle il est employé. Elle s'exerce au sein de l'espace de vente, avant, pendant et après la relation client et en coopération avec les équipes de fabrication, le cas échéant.

Le titulaire de la mention complémentaire respecte systématiquement les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur appliquées aux personnels, aux locaux, aux matériels et aux produits alimentaires. Il porte une tenue professionnelle conforme aux exigences techniques et commerciales du poste de travail. Il est amené à porter des charges en réserve ou en surface de vente, à travailler en position debout de manière prolongée. A ce titre, il participe à la prévention des risques professionnels.

Il intègre dans l'exercice de son activité l'exigence d'une démarche qualité et d'amélioration continue ainsi que les enjeux d'une alimentation durable. Il opère une veille des évolutions en matière alimentaire. Il respecte la politique commerciale de l'entreprise.

Il a recours à des outils et des canaux de communication digitaux.

Le travail peut s'effectuer, au-delà des jours ouvrables, les dimanches et jours fériés.

Le diplômé est autonome dans l'exécution des tâches confiées, dans le respect des règles de l'entreprise. Il doit nécessairement travailler en équipe. Son activité requiert rigueur, organisation, méthode et polyvalence. Il doit faire preuve de disponibilité, de courtoisie, d'écoute et d'empathie face au client en favorisant un climat de confiance. Il doit adopter un langage, un comportement et une attitude adaptés à la diversité des contextes relationnels. Il doit respecter les règles de confidentialité et de déontologie professionnelle. Il doit enfin savoir faire preuve d'anticipation et de réactivité, d'initiative et se montrer curieux.

### 1.3. Délimitation et pondération des activités

Le titulaire de la mention complémentaire exerce les activités relevant des domaines d'activités suivants :

- valorisation de l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité ;
- mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client.

Leur champ d'application peut différer selon le type de produit commercialisé et/ou l'entreprise.

## Domaine d'activités 1

### Valorisation de l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité

Conditions d'exercice		
Le titulaire du diplôme exerce son activité au sein d'un espace de vente alimentaire. Il respecte pour ce faire systématiquement les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur appliquées aux personnels, aux matériels et aux produits alimentaires. Quels que soient le type de produits alimentaires commercialisés, la nature et la taille de l'unité commerciale dans laquelle il est employé, le titulaire du diplôme se voit attribuer des tâches allant de l'approvisionnement à la mise en valeur de l'offre. Il a recours à des outils et des canaux de communication digitaux. Il intègre dans l'exercice de son activité l'exigence d'une démarche qualité et les enjeux d'une alimentation durable. Il participe à la prévention des risques professionnels. Le titulaire du diplôme doit faire preuve de polyvalence et de réactivité.		
Tâches	Environnement professionnel	
	Ressources à disposition et moyens	Relations
<p><u>Approvisionnement en produits alimentaires</u>  Réalisation de l'inventaire physique quotidien  Participation aux commandes  Réception et stockage des marchandises  Gestion des déchets et des consignes  Organisation et entretien des espaces de travail  <u>Mise en valeur de l'offre</u>  Préparation et conditionnement des produits  Application des règles d'étiquetage  Implantation et présentation des produits  Réalisation, installation et mise à jour de la signalétique  Mise en scène des produits, théâtralisation  Maintien en état marchand du rayon</p>	<p><b>Données et informations</b>  - Les documents d'inventaire  - Le cadencier de commande  - Le bon de commande  - Le bon de livraison  - Les documents de transport de marchandises  - Les bases de données fournisseurs et clients  - Le plan de la réserve, du magasin, d'implantation, de merchandising  - La fiche de relevés de température  - Les documents de suivi d'hygiène et de sécurité  - Les documents de traçabilité  - Les guides de bonne pratique de la profession  - Les fiches techniques  - La documentation spécifique à la profession  - Les protocoles de bio-nettoyage  - Les procédures de l'entreprise</p> <p><b>Outils numériques</b>  - Les logiciels, applications et matériels nécessaires à l'activité</p> <p><b>Locaux, matériels, équipements, produits</b>  - Les espaces de vente et réserves  - Les mobiliers de stockage, de présentation  - Le matériel d'aide à la manutention  - Les matériels de pesée, de préparation, de conditionnement et de déconditionnement,  - Les moyens de prévention  - Les moyens de protection collective et individuelle  - Le matériel de présentation, d'étiquetage  - Les emballages, contenants  - Les produits d'entretien spécifiques au secteur alimentaire</p> <p><b>Matières d'œuvre</b>  - Les produits alimentaires bruts, semi-élaborés et préparés</p>	<p><u>Relations internes :</u>  - Responsables de l'espace de vente, des espaces de stockage,  - Équipes chargées de l'accueil et de la vente,  - Équipes de fabrication</p> <p><u>Relations externes :</u>  - Fournisseurs  - Transporteurs/Livreurs  - Agents des services de contrôle</p>
<p><b>Résultats attendus</b>  - L'inventaire physique quotidien est correctement réalisé et les résultats transmis sont fiables  - Les quantités et les références de produits à commander sont justes</p>		

- Les opérations de réception sont correctement réalisées
- Les déchets et les consignes sont correctement triés et traités
- Les espaces de travail sont organisés et entretenus dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Les produits et les commandes clients sont correctement préparés et/ou conditionnés
- Les règles d'étiquetage sont correctement appliquées
- Les produits sont présentés dans le respect des règles d'implantation
- La signalétique est correctement réalisée, installée et mise à jour
- La mise en scène des produits répond aux préconisations
- Le rayon est réapprovisionné et maintenu en état marchand dans le respect des spécificités des produits alimentaires

## Domaine d'activités 2

### Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client

#### Conditions d'exercice :

Le titulaire du diplôme exerce son activité au sein d'une entreprise qui commercialise des produits alimentaires. Il doit faire preuve d'autonomie dans l'exécution des tâches confiées dans le respect des règles de l'établissement, particulièrement en termes de tenue professionnelle et de posture. Il contribue à l'image de l'entreprise, assure la vente de produits alimentaires et conseille la clientèle qu'il accueille sur le lieu de vente. Acteur de la satisfaction et de la fidélisation des clients, il contribue à la vente et au développement de la relation client, en appliquant la politique commerciale de l'entreprise. Le titulaire du diplôme personnalise la relation et accompagne le client dans son parcours d'achat avec l'objectif d'optimiser l'expérience client.

Tâches	Contexte professionnel	
	Ressources à disposition et moyens	Relations
<p><u>Conseil et vente</u>            Accueil du client            Identification des besoins du client            Présentation des produits et argumentation            Conseil personnalisé sur les produits            Prise de commande physique et virtuelle            Proposition de ventes additionnelles et de services associés personnalisés            Encaissement et réalisation d'opérations complémentaires à l'encaissement  <u>Développement de l'activité commerciale et fidélisation</u>            Mise en œuvre d'animations commerciales            Participation à la communication commerciale digitale            Présentation et mise en œuvre des outils de fidélisation            Finalisation de la prise en charge du client            Gestion des réclamations</p>	<p><b>Données et informations</b>            - La législation et la réglementation en vigueur            - Le règlement intérieur            - Les consignes et procédures de travail            - Les supports de communication de l'offre            - Les documents liés à l'encaissement            - Les documents/fiches de traçabilité            - La liste des allergènes            - Les fiches produits            - Les argumentaires de vente et de fidélisation            - Les résultats d'enquêtes clients  <b>Équipements et outils numériques</b>            - La tenue professionnelle            - Les outils d'encaissement            - Le mobilier            - Le matériel de nettoyage            - Les supports de prise de commande            - Les outils d'aide à la vente            - Les logiciels et applications nécessaires à l'activité            - Les équipements digitaux</p>	<p><u>Relations internes :</u>            - Responsables de l'espace de vente, des espaces de stockage,            - Équipes chargées de l'accueil et de la vente,            - Équipes de fabrication</p> <p><u>Relations externes :</u>            - Clients            - Fournisseurs            - Transporteurs/livreurs</p>

#### Résultats attendus

- L'accueil et la prise de contact sont adaptés au client et cohérents avec la politique commerciale
- La demande du client est identifiée
- La présentation et l'argumentation répondent aux attentes du client
- Les informations et les conseils personnalisés sont fiables et répondent au besoin du client
- Les prises de commande sont réalisées conformément aux demandes des clients
- Des ventes additionnelles et des services associés adaptés et personnalisés sont proposés
- Les opérations d'encaissement respectent les procédures de l'espace de vente alimentaire et les documents de caisse sont renseignés
- La mise en œuvre d'animations commerciales correspond aux consignes
- La contribution à la communication commerciale digitale est effective
- Les outils de fidélisation sont présentés et mis en œuvre
- La finalisation de la prise en charge du client est conforme aux attentes de l'unité commerciale et des clients
- Les réclamations sont identifiées et traitées
- L'expérience d'achat est personnalisée

ANNEXE III  
RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

**Bloc de compétences 1**

Valoriser l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité

<p>Le titulaire du diplôme met en valeur l'offre en appliquant une démarche qualité et en respectant systématiquement les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires</p> <p>Dans ce contexte, il dispose :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une tenue professionnelle adaptée à l'activité</li> <li>- des documents d'inventaire</li> <li>- du cadencier de commande, du bon de commande, du bon de livraison, du bordereau d'expédition</li> <li>- de la base de données fournisseurs, de la base de données clients</li> <li>- du plan de la réserve, du magasin, d'implantation, de merchandising</li> <li>- des procédures de l'entreprise</li> <li>- des documents de suivi d'hygiène et de sécurité, de traçabilité, de relevé de températures et des protocoles de bio-nettoyage</li> <li>- des moyens de prévention et de protection des risques professionnels</li> <li>- des produits d'entretien spécifiques au secteur alimentaire</li> <li>- des fiches techniques, de la documentation spécifique et des guides de bonne pratique de la profession</li> <li>- des logiciels, applications et matériels nécessaires à l'activité</li> <li>- des mobiliers de stockage et de présentation</li> <li>- du matériel d'aide à la manutention, de pesée, de préparation, de conditionnement, de déconditionnement, de présentation et d'étiquetage</li> <li>- des emballages et contenants</li> </ul> <p>Le titulaire du diplôme mobilise plus particulièrement les compétences transversales suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le sens de l'organisation : rigueur, méthode, autonomie, anticipation, réactivité</li> <li>- l'adaptation à son environnement : adéquation de la tenue vestimentaire, des gestes métier et de la posture professionnelle avec le contexte, prise en compte des risques professionnels</li> <li>- le sens du travail en équipe et de la coopération</li> <li>- l'engagement dans une démarche qualité et d'amélioration continue</li> </ul>
--

Compétences détaillées	Savoirs associés	Résultats attendus
<p><b>Approvisionner en produits alimentaires</b></p> <p>Effectuer l'inventaire physique quotidien</p> <p>Participer aux commandes</p> <p>Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises</p> <p>Gérer les déchets et les consignes</p> <p>Organiser et entretenir les espaces de travail</p>	<p>La démarche qualité</p> <p>L'inventaire physique quotidien La démarque</p> <p>Les différentes sources d'approvisionnement Les familles de produits et les produits La dimension nutritionnelle des produits alimentaires</p> <p>L'hygiène et la sécurité sanitaire des denrées et des préparations Le contrôle quantitatif et qualitatif des denrées alimentaires reçues Le stockage La rotation des stocks</p> <p>La gestion des déchets et des consignes L'hygiène du personnel</p> <p>Les locaux, les équipements et les matériels alimentaires L'organisation de l'espace de travail L'entretien des locaux Les risques professionnels, les moyens de prévention et de protection</p>	<p>L'inventaire physique quotidien est correctement réalisé et les résultats transmis sont fiables</p> <p>Les quantités et les références de produits à commander sont justes</p> <p>Les opérations de réception sont correctement réalisées</p> <p>Les déchets et les consignes sont correctement triés et traités</p> <p>Les espaces de travail sont organisés et entretenus dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité</p>
<p><b>Mettre en valeur l'offre</b></p> <p>Préparer et conditionner des produits</p> <p>Appliquer des règles d'étiquetage</p> <p>Implanter les produits</p> <p>Réaliser, installer et mettre à jour la signalétique</p> <p>Mettre en scène, théâtraliser les produits</p> <p>Maintenir le rayon en état marchand</p>	<p>Les soins appliqués au produit Les techniques simples de préparation La qualité sanitaire des produits alimentaires</p> <p>L'étiquetage</p> <p>Les règles d'implantation des produits alimentaires</p> <p>L'information et la publicité sur le lieu de vente</p> <p>La présentation, la théâtralisation de l'offre</p> <p>La qualité organoleptique des produits</p>	<p>Les produits et les commandes clients sont correctement préparés et/ou conditionnés</p> <p>Les règles d'étiquetage sont correctement appliquées</p> <p>Les produits sont présentés dans le respect des règles d'implantation</p> <p>La signalétique est correctement réalisée, installée et mise à jour</p> <p>La mise en scène des produits répond aux préconisations</p> <p>Le rayon est réapprovisionné et maintenu en état marchand dans le respect des spécificités des produits alimentaires</p>

Compétences détaillées	Savoirs associés	Résultats attendus
<b>Critères d'évaluation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilité des résultats de l'inventaire physique transmis</li> <li>- Justesse de l'appréciation des quantités et des références à commander</li> <li>- Convenance des opérations de réception</li> <li>- Respect des règles de tri et de traitement des déchets et des consignes</li> <li>- Respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'organisation et l'entretien des espaces de travail</li> <li>- Conformité de la préparation et du conditionnement des produits et des commandes clients</li> <li>- Respect des règles d'étiquetage</li> <li>- Adéquation de l'implantation aux spécificités des produits, aux préconisations internes et à la réglementation</li> <li>- Fiabilité et visibilité de la signalétique</li> <li>- Respect des préconisations de mise en scène des produits</li> <li>- Maintien de l'état marchand du rayon dans le respect des spécificités des produits</li> </ul>		

## Savoirs associés et limites de savoirs du Bloc 1

### Valoriser l'offre de produits alimentaires

Savoirs associés	Limites de savoirs
<b>Approvisionner en produits alimentaires</b>	
La démarche qualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes, les objectifs et les enjeux</li> <li>- La responsabilité sociétale de l'entreprise</li> </ul>
L'inventaire physique quotidien	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs et enjeux de l'inventaire physique quotidien</li> <li>- Les moyens et outils pour réaliser l'inventaire physique</li> <li>- Les outils de suivi de stocks</li> </ul>
La démarque	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils de suivi de la démarque</li> </ul>
Les différentes sources d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents circuits de distribution en lien avec la politique du point de vente</li> </ul>
Les familles de produits et les produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits de base : les farines, les levures, les produits laitiers, les œufs et ovo-produits, le sucre, le chocolat, le sel, les épices, les aromates, les condiments, les fruits et les légumes</li> <li>- Les grandes familles de produits alimentaires et les principaux produits par famille <ul style="list-style-type: none"> <li>- produits de la boulangerie - viennoiserie</li> <li>- produits de la pâtisserie, chocolaterie, glacierie, confiserie</li> <li>- produits de la boucherie, gibiers et volailles</li> <li>- produits de la charcuterie - traiteur</li> <li>- produits de la poissonnerie</li> <li>- fruits et légumes,</li> <li>- alcools et autres boissons</li> <li>- produits d'épicerie</li> <li>- fromages, produits de la crèmerie</li> </ul> </li> <li>- Les périodes de production et de récolte selon les zones géographiques, la saisonnalité</li> <li>- Les principales caractéristiques des produits (variétés, types, catégories, calibres, morceaux)</li> <li>- Les appellations, les labels</li> <li>- Les spécialités locales</li> </ul>
La dimension nutritionnelle des produits alimentaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les caractéristiques et valeur nutritionnelles des différents groupes d'aliments (légumes et fruits, produits céréaliers-féculents, produits laitiers, viande-poissons-œufs, produits gras, produits sucrés, boissons)</li> <li>- La nature des constituants alimentaires : les glucides, les protéides, les lipides, les minéraux, les vitamines, les fibres, l'eau</li> </ul>
L'hygiène et la sécurité sanitaire des denrées et des préparations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La réglementation en vigueur</li> <li>- Les services de contrôle sanitaire</li> <li>- Le principe de la marche en avant</li> <li>- Les micro-organismes : conditions de vie et multiplication</li> <li>- L'altération des aliments : causes d'altération, mesures d'hygiène, modes et durées de conservation des aliments</li> <li>- Les règles et températures de stockage des aliments</li> <li>- La chaîne du froid</li> <li>- La traçabilité des produits</li> <li>- La toxicologie alimentaire : toxicité d'une substance, toxicité extrinsèque, toxicité intrinsèque</li> <li>- Les toxi-infections alimentaires</li> </ul>
Le contrôle quantitatif et qualitatif des denrées alimentaires reçues	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le contrôle quantitatif des produits reçus</li> <li>- Les protocoles de contrôle qualitatif à la réception</li> <li>- Les critères organoleptiques de fraîcheur et/ou stades de maturation spécifiques aux principaux produits alimentaires</li> </ul>
Le stockage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les normes appliquées au stockage</li> <li>- Les techniques de conservation des aliments et préparations</li> <li>- Les lieux et les équipements de conservation des aliments</li> <li>- La prévention des risques liés à l'activité physique</li> </ul>
La rotation des stocks	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les stades de maturation et de fraîcheur</li> <li>- Les règles de rotation des produits</li> </ul>



Savoirs associés	Limites de savoirs
<p>La gestion des déchets et des consignés</p> <p>L'hygiène du personnel</p> <p>Les locaux, les équipements et les matériels alimentaires</p> <p>L'organisation de l'espace de travail</p> <p>L'entretien des locaux</p> <p>Les risques professionnels, les moyens de prévention et de protection</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La réglementation en matière de gestion des déchets et des invendus</li> <li>- Les bio déchets</li> <li>- Le tri sélectif</li> <li>- Les circuits de valorisation des déchets</li> <li>- Les consignés et déconsignés</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'hygiène corporelle, les éléments de la tenue professionnelle et leurs justifications</li> <li>- Les différentes étapes du lavage hygiénique des mains et leurs justifications</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents locaux</li> <li>- Les différents équipements alimentaires</li> <li>- Les matériels, outils et fournitures de pesage, découpage, tranchage et détaillage</li> <li>- Les matériels, fournitures et accessoires d'emballage et de conditionnement</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les protocoles de vérification du bon fonctionnement des équipements</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les protocoles d'entretien</li> <li>- Les techniques d'entretien des locaux, des équipements et des matériels</li> <li>- Les produits d'entretien</li> <li>- Les types de produits d'entretien</li> <li>- Les règles de rangement des produits d'entretien</li> <li>- Les documents de contrôle à présenter : documents de traçabilité, d'autocontrôle, protocoles de nettoyage</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les risques liés à l'activité physique et leurs moyens de prévention et de protection</li> <li>- Les risques liés à l'utilisation des produits d'entretien, des matériels et à la manipulation des denrées</li> </ul>
<b>Mettre en valeur l'offre</b>	
<p>Les soins appliqués au produit</p> <p>Les techniques simples de préparation</p> <p>La qualité sanitaire des produits alimentaires</p> <p>L'étiquetage</p> <p>Les règles d'implantation des produits alimentaires</p> <p>L'information et la publicité sur le lieu de vente</p> <p>La présentation, la théâtralisation de l'offre</p> <p>La qualité organoleptique des produits</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principaux soins possibles en fonction des caractéristiques des produits alimentaires</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les pratiques de découpe et préparations adaptées aux produits et limitant les risques de coupure</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La toxicologie alimentaire : toxicité d'une substance, toxicité extrinsèque, toxicité intrinsèque</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La réglementation liée à l'étiquetage et à l'estampillage : mentions obligatoires et facultatives figurant sur les étiquettes et dans le point de vente</li> <li>- La réglementation en vigueur en matière d'informations au consommateur</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles et spécificités d'implantation</li> <li>- Les préconisations des fédérations, de l'entreprise : guides d'implantation, fiches techniques, planogrammes, catalogues, livres blancs</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les rôles respectifs de l'ILV et de la PLV</li> <li>- Les supports de l'ILV et de la PLV</li> <li>- Les principes de merchandising : séduction, gestion et organisation</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Les principaux mobiliers de stockage, de présentation et de vente</i></li> <li>- Les équipements, matériels et accessoires de présentation et de théâtralisation</li> <li>- Les techniques de présentation des produits</li> <li>- La mise en avant des produits selon la saisonnalité, le calendrier, les fêtes</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédés et techniques de maintien de l'état de fraîcheur du produit.</li> <li>- <i>L'altération des aliments</i></li> <li>- <i>Les critères organoleptiques de fraîcheur et/ou stades de maturation spécifiques aux principaux produits alimentaires</i></li> </ul>

## Bloc de compétences 2

### Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client

Le titulaire du diplôme accueille, conseille et vend des produits alimentaires et des services associés, contribue au suivi des ventes, participe à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client. L'expérience d'achat est personnalisée.

Dans ce contexte, il dispose :

- de la législation, de la réglementation en vigueur et du règlement intérieur
- des consignes et procédures de travail
- des supports de communication de l'offre
- des fiches produits et la liste des allergènes
- des argumentaires de vente et de fidélisation, de résultats d'enquête clients
- d'une tenue professionnelle
- du mobilier
- des outils d'aide à la vente, de prise de commande et d'encaissement
- des logiciels et applications nécessaires à l'activité et des équipements digitaux

Le titulaire du diplôme mobilise plus particulièrement les compétences transversales suivantes :

- le sens de l'organisation : rigueur, autonomie, initiative, réactivité
- l'adaptation à son environnement : adéquation de la tenue vestimentaire, de la posture et du langage professionnel avec le contexte
- le sens du contact : écoute, empathie, disponibilité
- la curiosité
- le sens du travail en équipe et de la coopération notamment avec les équipes de fabrication

Compétences détaillées	Savoirs associés	Résultats attendus
<b>Conseiller et vendre</b>		
Accueillir le client	Les différentes étapes de la vente	L'accueil et la prise de contact sont adaptés au client et cohérents avec la politique commerciale
Découvrir, identifier et reformuler les besoins du client	La communication professionnelle	
S'adapter au contexte commercial et au comportement du client	Les outils d'aide à la vente Le profil des clients Le questionnement	La demande du client est identifiée
Présenter des produits alimentaires et argumenter	La relation client	La présentation et l'argumentation répondent aux attentes du client
Conseiller le client	Les situations conflictuelles et les moyens de s'en prémunir	Les informations et les conseils personnalisés sont fiables et répondent au besoin du client
Prendre les commandes physiques et virtuelles	Les produits alimentaires	Les prises de commande sont réalisées conformément aux demandes des clients
Proposer des ventes additionnelles et des services associés personnalisés	Les services Les documents de gestion commerciale	Des ventes additionnelles et des services associés adaptés et personnalisés sont proposés
Encaisser et réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement	La prise de commandes Le règlement	Les opérations d'encaissement respectent les procédures de l'espace de vente alimentaire et les documents de caisse sont renseignés
<b>Développer l'activité commerciale et fidéliser</b>		
Mettre en œuvre des animations commerciales	Les composantes du marché des produits alimentaires	La mise en œuvre d'animations commerciales correspond aux consignes
Participer à la communication commerciale digitale	Les facteurs d'ambiance	La contribution à la communication commerciale digitale est effective
Présenter et mettre en œuvre des outils de fidélisation	Les actions commerciales dans la vente de produits alimentaires	La finalisation de la prise en charge du client est conforme aux attentes de l'unité commerciale et des clients
Finaliser la prise en charge personnalisée du client	Le système d'information commerciale	
Identifier le type de réclamation et proposer une solution adaptée	La communication commerciale digitale Les techniques et outils de fidélisation La démarche qualité Les réclamations	Les outils de fidélisation sont présentés et mis en œuvre L'expérience d'achat est personnalisée Les réclamations sont identifiées et traitées Une solution pertinente est proposée au client Un climat de confiance avec le client est préservé

Compétences détaillées	Savoirs associés	Résultats attendus
<b>Critères d'évaluation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptation de l'accueil au client et à la politique commerciale de l'entreprise</li> <li>- Qualité du questionnement, de l'écoute et de la reformulation des besoins du client</li> <li>- Adéquation de la proposition à la demande du client</li> <li>- Pertinence des conseils apportés au client</li> <li>- Adéquation de la prise de commande à la demande du client</li> <li>- Personnalisation de la proposition de ventes additionnelles et/ou de services</li> <li>- Fiabilité de l'encaissement et des opérations complémentaires à l'encaissement</li> <li>- Adéquation de la mise en œuvre des animations commerciales aux consignes</li> <li>- Respect des consignes lors d'actions de communication commerciale digitale</li> <li>- Adéquation de la mise en œuvre d'outils de fidélisation à la politique commerciale de l'entreprise</li> <li>- Adaptation de la prise de congé à la politique commerciale</li> <li>- Efficacité de la gestion des réclamations</li> <li>- Pertinence de la contribution à la personnalisation de l'expérience d'achat</li> </ul>		

## Savoirs associés et limites de savoirs du Bloc 2

### Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client

Savoirs associés	Limites de savoirs
<b>Conseiller et vendre</b>	
La communication professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les enjeux de la communication</li> <li>- La communication écrite et orale</li> <li>- Les supports visuels, audiovisuels et numériques</li> <li>- Les modalités de diffusion de l'information</li> </ul>
Les outils d'aide à la vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils propres à la vente de produits alimentaires</li> </ul>
Le profil des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les nouvelles tendances d'achat</li> <li>- Les comportements d'achat</li> <li>- Les besoins, les attentes, les freins</li> </ul>
Les produits alimentaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les caractéristiques techniques et commerciales des produits alimentaires</li> <li>- Les signes de qualité</li> <li>- L'équilibre alimentaire</li> <li>- Les équivalences alimentaires</li> <li>- La perception sensorielle des aliments</li> <li>- Les services associés aux produits alimentaires</li> <li>- Les services complémentaires à l'offre de produits</li> </ul>
Les services	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les documents commerciaux</li> <li>- Les supports numériques liés au suivi commercial</li> </ul>
Les documents de gestion commerciale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'encaissement</li> <li>- Les modes de paiement</li> </ul>
Le règlement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La réglementation en vigueur</li> </ul>
<b>Développer l'activité commerciale et fidéliser</b>	
Les composantes du marché des produits alimentaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'offre</li> <li>- La demande</li> <li>- L'environnement économique et concurrentiel</li> </ul>
Les facteurs d'ambiance	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents facteurs d'ambiance du point de vente physique</li> <li>- Les facteurs d'atmosphère des espaces numériques de communication</li> </ul>
Les actions commerciales dans la vente de produits alimentaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principales techniques de promotion et d'animation</li> <li>- La réglementation applicable aux promotions et aux animations</li> <li>- Les techniques et outils de fidélisation</li> <li>- Les principales techniques et les outils de gestion et de développement de la relation client</li> </ul>
Le système d'information commerciale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le SIC dans le contexte de la fidélisation et du développement de la relation client</li> <li>- Le traitement et l'utilisation des données personnelles collectées sur le client dans le respect du RGPD</li> </ul>
La communication commerciale digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents canaux de la communication digitale et leurs spécificités</li> </ul>
La satisfaction client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'écoute client</li> <li>- Les outils de mesure de la satisfaction client</li> <li>- Les critères/indicateurs de satisfaction des clients en commerce alimentaire</li> <li>- L'expérience d'achat/l'expérience client</li> </ul>
Les réclamations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les modalités de traitement des réclamations</li> </ul>

ANNEXE IV  
RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

IVa. – Unités constitutives du diplôme

*Mention complémentaire spécialité « Vendeur-conseil en alimentation »*

Les unités certificatives constitutives de la mention complémentaire « vendeur-conseil en alimentation » sont attribuées selon le référentiel de compétences figurant en annexe III. Elles représentent un ensemble cohérent au regard de la finalité du diplôme, des acquis d'apprentissage exprimés à travers les activités professionnelles définies en annexe II.

Le tableau ci-après établit les correspondances entre les unités professionnelles, les épreuves et les domaines d'activités.

Unités	Épreuves	Domaines d'activités professionnelles
E1	Valorisation de l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité	<b>Domaine 1</b> Valorisation de l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité
E2	Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client	<b>Domaine 2</b> Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client

ANNEXE IV  
RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

IVb. – Règlement d'examen

*Mention complémentaire Spécialité Vendeur-conseil en alimentation*

Mention complémentaire Spécialité Vendeur-conseil en alimentation			Scolaires (Établissements publics et privés sous contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités au CCF) Formation professionnelle continue (Établissements publics)		Scolaires (Établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (Établissements privés) Enseignement à distance Candidats individuels	
Épreuves	Unités	Coeff.	Mode	Durée	Mode	Durée
E1 – Valorisation de l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité	U1	6	CCF (1)	-	Ponctuel oral	45 mn
E2 – Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client	U2	6	CCF	-	Ponctuel pratique et oral	45 mn

(1) CCF : Contrôle en cours de formation.

ANNEXE IV  
RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

IVc Définitions d'épreuves

*Mention complémentaire Spécialité Vendeur-conseil en alimentation*

ÉPREUVE E1	Valorisation de l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité
Unité U1	Coefficient : 6

**Finalités de l'épreuve**

Cette épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances dans le cadre de situations professionnelles relevant du domaine d'activités 1 « Valorisation de l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité ».

**Objectifs et contenus de l'épreuve**

Cette épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au bloc de compétences 1 « Valoriser l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité » et aux savoirs-associés.

## **Critères d'évaluation**

- fiabilité des résultats de l'inventaire physique transmis ;
- justesse de l'appréciation des quantités et des références à commander ;
- convenance des opérations de réception ;
- respect des règles de tri et de traitement des déchets et des consignes ;
- respect des règles d'hygiène et de sécurité dans l'organisation et l'entretien des espaces de travail ;
- conformité de la préparation et du conditionnement des produits et des commandes clients ;
- respect des règles d'étiquetage ;
- adéquation de l'implantation aux spécificités des produits, aux préconisations internes et à la réglementation ;
- fiabilité et visibilité de la signalétique ;
- respect des préconisations de mise en scène des produits ;
- maintien de l'état marchand du rayon dans le respect des spécificités des produits.

## **Modes d'évaluation**

### *1. Evaluation par contrôle en cours de formation (CCF)*

#### Présentation de l'épreuve

L'épreuve comporte une situation d'évaluation.

Le contrôle en cours de formation est conduit à partir des travaux professionnels du candidat réalisés durant le cycle de formation, à la fois dans le cadre des PFMP et de la formation en établissement. Les travaux professionnels choisis par le candidat seront présentés dans un portfolio numérique. La démarche mise en œuvre pour les réaliser sera explicitée à partir de supports variés, à l'appréciation du candidat, et intégrée dans le portfolio numérique. Les travaux professionnels mobilisent l'ensemble des compétences du bloc de compétences 1 « Valoriser l'offre de produits alimentaires dans le cadre d'une démarche qualité ».

#### Composition de la commission d'évaluation :

La commission d'évaluation est composée d'un professeur ou formateur d'enseignement professionnel du candidat et du tuteur en entreprise ou du maître d'apprentissage.

#### Déroulement de la situation d'évaluation :

Sur la base des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l'évaluation de ses acquis à partir des critères définis pour l'épreuve et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 6. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

#### Communication des éléments d'évaluation à la commission d'harmonisation académique et au jury académique final :

Le dossier d'évaluation est transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à la commission d'harmonisation académique qui se tient avant le jury final, selon une procédure fixée par les autorités académiques. Il comprend :

- la grille d'aide à l'évaluation complétée ;
- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l'attestation des heures de formation).

Après examen des documents fournis et des travaux de la commission d'harmonisation, le jury final formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

### *2. Evaluation ponctuelle – Epreuve orale – Durée : 45 minutes*

#### Présentation de l'épreuve

L'épreuve comporte deux phases : une phase de présentation et une phase d'entretien. Cette dernière prend appui sur un portfolio numérique.

La constitution préalable d'un portfolio numérique :

Chaque candidat réalise, durant sa formation, un portfolio qui regroupe les supports de présentation des travaux professionnels menés en entreprise et en centre de formation.

Objectifs du portfolio numérique :

- présenter des travaux professionnels réalisés en entreprise et en centre de formation, et sélectionnés par le candidat ;
- rendre compte et expliciter ces travaux professionnels.

Contenu du portfolio numérique :

- les supports de présentation des travaux professionnels permettent au candidat de rendre compte des travaux professionnels réalisés en entreprise et en centre de formation, représentatifs du domaine d'activités 1. Ces supports précisent l'activité et son contexte. Le candidat veillera à couvrir l'ensemble des compétences du bloc de compétences 1, plusieurs compétences pouvant être présentées dans un même support en cohérence avec les activités professionnelles réalisées.

- ces supports de présentation serviront de point d'appui à l'entretien.

Le portfolio numérique et le dossier administratif du candidat seront transmis aux autorités académiques selon un calendrier communiqué par celles-ci. Le dossier administratif est constitué des documents suivants permettant de vérifier la conformité à la réglementation de la formation en entreprise :

- attestation précisant la durée des périodes de formation en milieu professionnel, la nature de l'unité commerciale, le type d'activités réalisées, authentifiée par le centre de formation ;

Ou

- attestation relative à l'activité salariée du candidat dans un domaine professionnel correspondant aux finalités de la Mention Complémentaire Vendeur-conseil en alimentation

Le contrôle de conformité du dossier administratif est effectué par les autorités académiques avant le jour de l'épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité le jour de l'épreuve. Si le jour de l'épreuve, le dossier administratif n'est toujours pas conforme, la mention « non valide » est prononcée et est signifiée au candidat.

Le portfolio numérique est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques. En l'absence du portfolio, le candidat ne peut pas être interrogé, la note zéro est attribuée à cette épreuve et est signifiée au candidat.

Dans tous les autres cas, il convient d'interroger le candidat. En fin d'interrogation, le candidat est informé, le cas échéant, des réserves émises par la commission. Le cas est signalé au président du jury et une note est proposée.

#### Déroulement de l'épreuve

L'épreuve se déroule, dans l'établissement centre d'examen, en deux phases.

- un exposé (15 minutes maximum) : le candidat présente oralement le contexte de l'entreprise puis au moins deux activités issues de son portfolio mobilisant les compétences « Approvisionner en produits alimentaires » et « Mettre en valeur l'offre ». Le candidat peut s'appuyer sur son portfolio et se munir d'un support ou document de son choix exploitable le jour de l'épreuve. Celui-ci n'est pas évalué.
- un entretien (30 minutes) : la commission d'interrogation, par un questionnaire approprié, amène le candidat à démontrer la maîtrise des compétences du bloc de compétences 1 développées dans le cadre des activités réalisées durant la formation.

En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation diffusée par la circulaire nationale d'organisation et propose une note sur 20 affectée du coefficient 6.

#### Composition de la commission d'interrogation :

La commission est composée d'un professeur ou d'un formateur d'enseignement professionnel et d'un professionnel ou, à défaut, d'un deuxième professeur ou formateur d'enseignement professionnel.

ÉPREUVE E2	Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client
Unité U2	Coefficient : 6

#### **Finalités de l'épreuve**

Cette épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances dans le cadre de situations professionnelles relevant du domaine d'activités 2 « Mise en œuvre, personnalisation et développement de la relation client ».

#### **Objectifs et contenus de l'épreuve**

Cette épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au bloc de compétences 2 « Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client » et aux savoirs-associés.

#### **Critères d'évaluation**

- adaptation de l'accueil au client et à la politique commerciale de l'entreprise ;
- qualité du questionnement, de l'écoute et de la reformulation des besoins du client ;
- adéquation de la proposition à la demande du client ;
- pertinence des conseils apportés au client ;
- adéquation de la prise de commande à la demande du client ;
- personnalisation de la proposition de ventes additionnelles et/ou de services ;
- fiabilité de l'encaissement et des opérations complémentaires à l'encaissement ;
- adéquation de la mise en œuvre des animations commerciales aux consignes ;
- respect des consignes lors d'actions de communication commerciale digitale ;
- adéquation de la mise en œuvre d'outils de fidélisation à la politique commerciale de l'entreprise ;
- adaptation de la prise de congé à la politique commerciale ;
- efficacité de la gestion des réclamations ;
- pertinence de la contribution à la personnalisation de l'expérience d'achat.

## **Modes d'évaluation**

### *1. Evaluation par contrôle en cours de formation (CCF)*

#### Présentation de l'épreuve

L'épreuve comporte une situation d'évaluation.

Le contrôle en cours de formation est conduit à partir des travaux professionnels du candidat réalisés durant le cycle de formation, à la fois dans le cadre des PFMP et de la formation en établissement. Les travaux professionnels choisis par le candidat seront présentés dans un portfolio numérique. La démarche mise en œuvre pour les réaliser sera explicitée à partir de supports variés, à l'appréciation du candidat, et intégrée dans le portfolio numérique. Les travaux professionnels mobilisent l'ensemble des compétences du bloc 2 « Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client ».

#### Composition de la commission d'évaluation :

La commission d'évaluation est composée d'un professeur ou formateur d'enseignement professionnel ayant assuré la formation du candidat et du tuteur en entreprise ou du maître d'apprentissage.

#### Déroulement de la situation d'évaluation :

Sur la base des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l'évaluation de ses acquis à partir des critères définis pour l'épreuve et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 6. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

#### Communication des éléments d'évaluation à la commission d'harmonisation académique et au jury académique final :

Le dossier d'évaluation est transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à la commission d'harmonisation académique qui se tient avant le jury final, selon une procédure fixée par les autorités académiques. Il comprend :

- la grille d'aide à l'évaluation complétée ;
- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l'attestation des heures de formation).

Après examen des documents fournis et des travaux de la commission d'harmonisation, le jury final formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

### *2. Evaluation ponctuelle – Epreuve pratique et orale – Durée : 45 minutes*

#### Présentation de l'épreuve

L'épreuve comporte deux phases : une phase de vente-conseil significative, réelle, ou à défaut simulée, et une phase d'entretien. Cette dernière prend appui à la fois sur un portfolio numérique et sur la phase de vente-conseil.

La constitution préalable d'un portfolio numérique :

Chaque candidat réalise, durant sa formation, un portfolio qui comporte les supports de présentation des travaux professionnels menés en entreprise et en centre de formation.

Objectifs du portfolio numérique :

- présenter des travaux professionnels réalisés en entreprise et en centre de formation, et sélectionnés par le candidat ;
- rendre compte et expliciter ces travaux professionnels.

Contenu du portfolio numérique :

- les supports de présentation des travaux professionnels permettent au candidat de rendre compte des travaux professionnels réalisés en entreprise et en centre de formation, représentatifs du domaine d'activités 2. Ces supports précisent l'activité et son contexte. Le candidat veillera à couvrir l'ensemble des compétences du bloc de compétences 2, plusieurs compétences pouvant être présentées dans un même support en cohérence avec les activités professionnelles réalisées ;
- ces supports de présentation serviront de point d'appui à l'entretien.

Le portfolio numérique et le dossier administratif du candidat seront transmis aux autorités académiques selon un calendrier communiqué par celles-ci. Le dossier administratif est constitué des documents suivants permettant de vérifier la conformité à la réglementation de la formation en entreprise :

- attestation précisant la durée des périodes de formation en milieu professionnel, la nature de l'unité commerciale, le type d'activités réalisées, authentifiée par le centre de formation ;

Ou

- attestation relative à l'activité salariée du candidat dans un domaine professionnel correspondant aux finalités de la Mention Complémentaire Vendeur-conseil en alimentation.

Le contrôle de conformité du dossier administratif est effectué par les autorités académiques avant le jour de l'épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité le jour de l'épreuve. Si le

jour de l'épreuve, le dossier administratif n'est toujours pas conforme, la mention « non valide » est prononcée et est signifiée au candidat.

Le portfolio numérique est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques. En l'absence du portfolio, le candidat ne peut pas être interrogé, la note zéro est attribuée à cette épreuve et est signifiée au candidat.

Dans tous les autres cas, il convient d'interroger le candidat. En fin d'interrogation, le candidat est informé, le cas échéant, des réserves émises par la commission. Le cas est signalé au président du jury et une note est proposée.

#### Déroulement de l'épreuve

L'épreuve se déroule en entreprise.

- dans une première phase (15 minutes), le candidat réalise une ou plusieurs vente(s)-conseil significatives et réelle(s), ou à défaut simulée(s). Durant cette phase, la commission d'interrogation évalue le degré d'acquisition des compétences "Conseiller et vendre" et "Développer l'activité commerciale et fidéliser" mises en œuvre par le candidat.
- dans une deuxième phase (30 minutes), par un questionnaire approprié et en prenant notamment appui sur le portfolio, la commission d'interrogation conduit le candidat à :
  - expliciter les activités réalisées durant la première phase
  - démontrer plus largement la maîtrise des compétences du bloc de compétences 2.

En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation diffusée par la circulaire nationale d'organisation et propose une note sur 20 affectée du coefficient 6.

#### Composition de la commission d'interrogation :

La commission est composée d'un professeur ou d'un formateur d'enseignement professionnel et d'un professionnel ou, à défaut, d'un deuxième professeur ou formateur d'enseignement professionnel.

## ANNEXE V

### PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

#### *Mention complémentaire de niveau 3 Vendeur-conseil en alimentation*

Présentation et objectifs de la formation en milieu professionnel

Le cursus de formation de la mention complémentaire Vendeur-conseil en alimentation requiert une expérience de vente-conseil dans un espace de vente spécialisé de produits alimentaires. Cette formation respecte le principe de l'alternance, sous tutorat pédagogique. La formation se déroule en centre de formation et au sein de l'espace de vente support de la période de formation en milieu professionnel. La mise en œuvre d'une pédagogie de l'alternance réclame une liaison très étroite entre d'une part le centre de formation et les formateurs et d'autre part, l'entreprise d'accueil, le tuteur ou maître d'apprentissage ainsi que l'apprenant. Dans ce contexte, l'entreprise d'accueil, au même titre que le centre de formation, contribue au développement des savoirs et des compétences professionnelles attendus.

La qualité de la formation en milieu professionnel repose sur un engagement de tous les partenaires de l'alternance pédagogique dans le respect des principes suivants : l'engagement de l'apprenant dans les activités nécessaires à la vente-conseil en entreprise, l'autonomie progressive de l'apprenant dans la maîtrise des compétences attendues par le référentiel et l'indispensable relation entre toutes les parties prenantes de la formation évoquée précédemment.

**la formation en milieu professionnel doit conduire l'apprenant à :**

- maîtriser le contexte et les spécificités des activités d'un espace de vente spécialisé dans la vente de produits alimentaires.
- développer un niveau de savoir approfondi sur les spécificités des produits vendus.
- réaliser toutes les tâches liées à la vente-conseil des produits alimentaires de l'entreprise d'accueil.
- respecter les règles d'hygiène, de sécurité sanitaire associées à l'espace de vente et aux spécificités des produits vendus.
- acquérir les compétences relevant des deux blocs du référentiel du diplôme en liaison avec la formation dispensée dans le centre de formation.

Modalités d'organisation de la formation en milieu professionnel

La formation en milieu professionnel se déroule au sein des espaces de vente alimentaire de proximité, sédentaires ou non-sédentaires, disposant ou pas d'un atelier de fabrication :

Boulangerie, pâtisserie, chocolaterie, confiserie, glacierie,  
Charcuterie-traiteur,  
Rôtisserie volailles,  
Poissonnerie,  
Commerce de primeurs,



Fromagerie-crèmerie,

Epicerie fine,

Commerce de vins, spiritueux, bières, café, thé et autres boissons,

Rayons métiers traditionnels de la grande distribution : boulangerie, pâtisserie, charcuterie, traiteur, rôtisserie, poissonnerie, fromages, fruits et légumes.

La formation en milieu professionnel donne lieu à un suivi régulier par les formateurs au cours duquel ils établissent un bilan individuel avec le tuteur ou maître d'apprentissage. Ce bilan indique la nature des activités réalisées en lien avec les compétences visées et négociées entre le centre de formation et l'entreprise d'accueil. Il précise également la maîtrise atteinte des compétences visées, incluant les compétences transversales.

Les bilans de formation en milieu professionnel alimentent le portfolio numérique de l'apprenant en vue de la certification des deux blocs de compétences professionnelles du diplôme.

#### **A. – Voie scolaire**

Les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP) sont obligatoires pour tous les candidats scolaires. Elles sont organisées avec le concours des milieux professionnels. L'équipe pédagogique participe à l'organisation et au suivi des périodes de formation en milieu professionnel conformément à la circulaire 2016-053 du 29 mars 2016 relative à l'encadrement des périodes en entreprise (BOEN du 31 mars 2016).

La durée totale des PFMP en espace de vente de produits alimentaires est de 16 à 18 semaines. Le rythme de l'alternance et le choix des dates des périodes de PFMP relèvent de l'autonomie des établissements qui prendront en considération les contraintes des milieux professionnels d'accueil des élèves. La formation dispensée en milieu professionnel se déroule sous la responsabilité du chef d'établissement sur la base d'une convention, établie entre l'établissement d'enseignement et l'organisation d'accueil. Dans le cas d'un prolongement sur la période de vacances scolaires, la convention avec l'entreprise d'accueil en précise les modalités notamment celles relatives au suivi. Si la PFMP se déroule à l'étranger, la convention pourra être adaptée pour tenir compte des contraintes imposées par la législation du pays d'accueil.

L'annexe pédagogique de la convention est établie conjointement par l'équipe pédagogique et la ou les personnes tutrices : modes de relations à établir, types d'activités, objectifs et contenus de formation.

Pendant les PFMP, l'élève a obligatoirement la qualité de stagiaire et non de salarié. La présence continue de l'élève stagiaire dans l'organisation d'accueil est requise pendant toute la durée de chaque PFMP. En fin de PFMP, une attestation de PFMP lui est remise par la personne responsable de l'entreprise d'accueil. Elle permet de vérifier la conformité réglementaire de la formation en milieu professionnel en précisant au minimum les dates et la durée de la PFMP.

Pour chaque PFMP, la personne tutrice de l'entreprise d'accueil accompagne l'élève stagiaire pour appréhender, mettre en œuvre et analyser les situations de travail rencontrées. Afin d'en garantir son caractère formateur, la PFMP est placée sous la responsabilité de l'équipe pédagogique. Celle-ci définit et explicite aux responsables des entreprises d'accueil, pour chaque PFMP, les objectifs, et plus particulièrement les compétences visées, la mise en œuvre. Elle en assure le suivi et l'exploitation.

#### **B. – Voie de l'apprentissage**

La formation en milieu professionnel se déroule conformément aux dispositions du Code du travail.

Elle s'articule avec la formation dispensée dans un centre de formation d'apprentis pour permettre l'acquisition des compétences définies dans le diplôme. Pour les apprentis, les attestations de PFMP sont remplacées par le (ou les) certificat(s) de travail de l'employeur confirmant le statut d'apprenti dans son entreprise.

Dans le cadre de la formation en milieu professionnel, le maître d'apprentissage accompagne l'apprenti pour appréhender, mettre en œuvre et analyser les situations de travail rencontrées. Afin d'en garantir son caractère formateur, la formation en milieu professionnel est placée sous la responsabilité des formateurs. Ceux-ci définissent et explicitent au maître d'apprentissage, pour chaque situation professionnelle, les objectifs, et plus particulièrement les compétences visées, la mise en œuvre. Ils en assurent le suivi et l'exploitation grâce au livret d'apprentissage.

#### **C. – Voie de la formation continue**

La durée des PFMP est de 12 semaines. Elle s'ajoute à la durée de formation dispensée dans le centre de formation continue. La recherche de l'organisation d'accueil est assurée principalement par l'organisme de formation.

#### **D. – Candidats en formation à distance**

Les candidats relèvent, selon leur statut (scolaire, apprenti, formation continue), de l'un des cas précédents.

#### **E. – Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle**

L'attestation de PFMP est remplacée par un ou plusieurs certificats de travail justifiant la nature et la durée de l'emploi occupé. Les activités effectuées au sein de l'organisation doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel et seront précisées en annexe des certificats de travail remis par l'employeur.

#### **F. – Positionnement**

La durée minimale pour les candidats positionnés par décision du recteur est de 8 semaines pour les candidats issus de la voie scolaire conformément à l'article D. 337-146 du code de l'éducation.