



## **CQP Poissonnier - Poissonnière**

*Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation*

Code RNCP : (A venir)

Niveau 3

Dernière modification : 21/02/2023

## Les blocs de compétences et activités du CQP Poissonnier - Poissonnière

BLOCS DE COMPETENCES	ACTIVITES
<b>GERER LA RELATION CLIENT</b>	Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive
	Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive
<b>METTRE EN RAYON LIBRE-SERVICE</b>	Approvisionnement des produits dans le rayon libre-service
	Maintien du bon état marchand du rayon libre-service
<b>GERER LES STOCKS EN RESERVE</b>	Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon
	Maintien du bon état de la réserve
<b>TRANSFORMER DES PRODUITS DE LA PÊCHE</b>	Mise en œuvre des normes d'hygiène et de sécurité
	Réalisation d'un produit fini
<b>VENDRE DES PRODUITS DE LA PÊCHE</b>	Préparation à la vente de produits de poissonnerie
	Accompagnement à la vente de produits de poissonnerie

## Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation :

### CQP Poissonnier - Poissonnière

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>BLOC GERER LA RELATION CLIENT</b>			
<b>A1- Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive</b>	<b>C1 – Recevoir le client</b> en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.	Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La tenue et la présentation du candidat sont conformes aux consignes de l'établissement (tenue vestimentaire, tenue de travail, posture, présentation générale, vocabulaire utilisé...).</li> <li>- Le candidat applique les techniques d'accueil de l'établissement et adapte sa communication au client. Les règles de politesse et de courtoisie sont appliquées de l'accueil à la prise de congé du client.</li> <li>- L'accueil est personnalisé pour s'adapter aux besoins des clients.</li> </ul>
	<b>C2 – Informer le client</b> sur les principales familles de produits et de services de l'établissement afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.	Cette évaluation s'appuie sur : -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les informations délivrées sur les produits et les services de l'établissement sont claires et justes.</li> <li>- L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires en ayant connaissance des opérations commerciales de l'enseigne.</li> <li>- Le contexte et l'environnement du site de travail de l'établissement sont identifiés et bien appréhendés (fonction des différents espaces de l'établissement, place de ce dernier dans son environnement, etc.).</li> <li>- Les stratégies et les politiques commerciales de l'établissement sont identifiées, peuvent être expliquées et mises en valeur auprès des clients.</li> </ul>
<b>A2 - Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive</b>	<b>C3 – Traiter les demandes clients</b> jusqu'à la prise de congé du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les demandes des clients sont reçues, analysées et traitées avec bienveillance et attention.</li> <li>- Les questions posées au client permettent d'obtenir les informations nécessaires à l'identification de son besoin et de ses attentes (origine du problème reporté, raisons de la demande...).</li> <li>- Les différentes possibilités d'intervention sont identifiées (orientation vers l'interlocuteur compétent, proposition d'un produit de remplacement...) et proposées en prenant en compte l'attitude du client (mécontentement) et les enjeux de fidélisation du client.</li> <li>- Si l'objet de la demande est en dehors du champ d'action du candidat, l'interlocuteur adapté à la situation</li> </ul>

			<p>(un responsable ou supérieur hiérarchique par exemple) est contacté et informé rapidement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'attitude adoptée et les arguments apportés face à un client exprimant un mécontentement permettent de traiter efficacement la situation : écoute, empathie, ton calme, voix posée, mise à l'écart du client mécontent, dans la mesure du possible.</li> <li>- En cas de conflit, l'image de l'établissement et la relation de confiance avec le client sont préservées.</li> <li>- Les solutions proposées sont adaptées à la situation rencontrée et conformes aux procédures en vigueur.</li> <li>- Les réponses données sont complètes, apportent satisfaction au client et permettent de clôturer la relation.</li> </ul>
	<p><b>C4 – Conseiller le client</b> de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une phase d'écoute du client permet d'identifier son besoin.</li> <li>- Les produits proposés au client tiennent compte de ses besoins et attentes, même en cas de substitution de produits.</li> <li>- Les arguments utilisés lors de la présentation des produits tiennent compte des remarques du client.</li> <li>- L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires (à l'exception du drive).</li> <li>- Les clients qui en ont besoin sont identifiés puis accompagnés dans l'utilisation des services et technologies de l'établissement (prise en main des scannettes, utilisation des comptes de fidélité...) (à l'exception du drive).</li> </ul>

## BLOC METTRE EN RAYON LIBRE-SERVICE

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
<b>A3 – Approvisionnement des produits dans le rayon libre-service</b>	<b>C5 – Mettre en rayon les produits</b> dans le rayon libre-service en tenant compte de l'affluence client afin d'éviter la rupture de stock ou le surstock.	<p>Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles.</p> <p>Cette évaluation s'appuie sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-une observation en situation de travail ;</li> <li>-des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits sont positionnés dans le rayon au niveau des balisages dédiés en tenant compte du niveau de fragilité du produit (précaution dans la manipulation pour certains produits) selon le plan d'implantation du magasin.</li> <li>- Le choix du matériel utilisé est adapté aux produits à implanter et à la zone d'implantation. La zone d'implantation est balisée.</li> <li>- Les règles permettant d'assurer la sécurité physique des personnes sont respectées.</li> <li>- Les produits sont mis en valeur de manière attractive et originale en fonction de leur nature. Les actions promotionnelles sont aussi mises en avant en utilisant les outils de communication à disposition.</li> <li>- Des propositions de mise en valeur des produits sont formulées et partagées avec l'équipe.</li> </ul>
	<b>C6 - Contrôler le balisage et l'étiquetage</b> des produits en rayon libre-service afin que les informations de prix à disposition des clients soient à jour.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits sont étiquetés et balisés de façon claire et informative selon la réglementation (prix, promotion, origine, qualité, produit bio, etc.).</li> <li>- La concordance entre le balisage, les prix étiquetés et l'appel-prix caisse est contrôlée selon les procédures du magasin.</li> <li>- Les anomalies sont identifiées et un responsable ou supérieur hiérarchique est alerté.</li> <li>- Les promotions ponctuelles sont mises en avant de manière claire et lisible selon la stratégie commerciale du magasin.</li> <li>- Les outils d'étiquetage (numériques ou manuels) sont utilisés conformément aux procédures du magasin.</li> </ul>	

<p><b>A4 – Maintien du bon état marchand du rayon libre-service</b></p>	<p><b>C7 - Veiller à l'état marchand</b> du rayon libre-service tout au long de la journée afin de faciliter la circulation des clients dans les rayons et l'accessibilité aux produits.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le niveau de remplissage des rayons et leur rangement sont contrôlés tout au long de la journée et permettent d'émettre des propositions d'implantation au responsable ou supérieur hiérarchique.</li> <li>- La fréquence des contrôles est adaptée aux procédures du magasin et au flux de clients constaté et attendu.</li> <li>- Les produits non conformes à la vente (détériorés, périmés...) ou mal rangés sont identifiés et les mesures correctives sont appliquées selon les procédures définies (retrait du rayon...). Si besoin, un responsable hiérarchique est alerté.</li> <li>- Les anomalies (rupture de stock, un problème de propreté ou de sécurité...) sont signalées à un responsable ou supérieur hiérarchique.</li> <li>- Les emballages, équipements et matériels (cartons, palettes...) sont rangés selon les procédures du magasin.</li> </ul>
	<p><b>C8 - Agir contre la démarque</b> dans le respect des procédures de l'établissement afin de limiter les pertes de marchandises.</p>	

## BLOC GERER LES STOCKS EN RESERVE

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>A5 – Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon</b>	<b>C9 - Réaliser des opérations de comptage</b> dans le respect des procédures en vigueur afin de connaître précisément les quantités de chaque produit en rayon et en stock.	<p>Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles.</p> <p>Cette évaluation s'appuie sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-une observation en situation de travail ;</li> <li>-des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures et consignes en vigueur dans l'établissement pour la réalisation des opérations de comptage sont respectées.</li> <li>- Les logiciels et/ou outils de comptage de l'établissement (numériques ou papiers) sont utilisés et permettent de renseigner l'état des stocks.</li> <li>- Les écarts de comptage et anomalies sont identifiés et consignés. Un responsable ou un supérieur hiérarchique est alerté.</li> </ul>
	<b>C10 - Suivre les entrées et sorties de stock</b> en utilisant les outils de gestion de l'établissement afin d'alerter pour éviter les ruptures de stock ou les surstocks.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les stocks sont mobilisés et consultés en fonction des consignes de l'établissement et en utilisant les outils mis à disposition.</li> <li>- Les entrées et sorties de stock de la réserve vers les rayons sont ordonnancées selon les procédures de l'établissement (automatiquement ou manuellement).</li> <li>- Les outils de suivi et de gestion des flux (numériques ou papiers) sont utilisés en respectant leurs modes de fonctionnement. Le manager ou le responsable hiérarchique est alerté en cas de dysfonctionnement.</li> <li>- Les risques de rupture et de surstocks sont identifiés et un responsable ou un supérieur hiérarchique est alerté.</li> <li>- Les produits, notamment alimentaires, sont tracés selon les procédures de l'établissement. Leur rotation permet de garantir la fraîcheur et la sécurité alimentaire.</li> </ul>	
<b>A6 – Maintien du bon état de la réserve</b>	<b>C11 - Ranger les stocks et la réserve</b> en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de faciliter et de sécuriser l'accès aux stocks.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits en stock sont triés et rangés dans les espaces disponibles et réservés selon les protocoles de l'établissement.</li> <li>- Le rangement des produits permet leur identification et leur accès.</li> <li>- Les caractéristiques des produits (produits dangereux, fragiles, sensibles, frais...) sont prises en compte pour identifier les modalités et conditions de stockage à respecter.</li> <li>- Les consignes de rangement et les règles d'hygiène et de sécurité (alimentaire, physique, gestes et</li> </ul>	

			<p>postures) de l'établissement sont respectées.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La qualité et la fraîcheur des produits en réserve sont évaluées et les produits non conformes aux normes de l'établissement sont signalés.</li> <li>- La circulation dans la réserve est préservée.</li> <li>- Les conditions problématiques de stockage sont identifiées et des mesures correctives sont appliquées. Si nécessaire, un interlocuteur compétent (technicien, responsable, supérieur hiérarchique...) est alerté.</li> <li>- Les emballages sont triés et jetés selon les consignes de l'établissement.</li> </ul>
	<p><b>C12 - Entretenir le matériel</b> de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La réserve et le matériel sont nettoyés en utilisant les produits appropriés et en respectant les protocoles de nettoyage de l'établissement.</li> <li>- Les premiers niveaux d'entretien du matériel sont réalisés selon les procédures de l'établissement.</li> <li>- Les règles d'utilisation et de rangement du matériel sont respectées.</li> <li>- Tout dysfonctionnement de matériel est identifié. Un responsable ou un interlocuteur compétent (technicien, responsable, supérieur hiérarchique...) est alerté.</li> </ul>



## BLOC TRANSFORMER DES PRODUITS DE LA PÊCHE

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>A7 – Mise en œuvre des normes d'hygiène et de sécurité</b>	<b>C13 - Préparer l'espace et les outils de travail</b> afin de transformer les produits de la pêche dans le respect des normes d'hygiène et commerciales.	<p>Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles.</p> <p>Cette évaluation s'appuie sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-une observation en situation de travail ;</li> <li>-des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La tenue professionnelle est portée de façon à respecter les normes d'hygiène et de sécurité.</li> <li>- Le niveau de propreté du plan de travail, des outils ainsi que les conditions de conservation des aliments sont contrôlés en fonction des normes d'hygiène.</li> <li>- Les couteaux sont affûtés pour faciliter les découpes.</li> <li>- Les outils sont préparés et choisis au regard des opérations à réaliser et en prenant en compte les spécificités des produits de pêche à préparer (poissons, céphalopodes, crustacés...).</li> <li>- Les produits sont récupérés dans les réserves en respectant les procédures du magasin. Les procédures de traçabilité des produits utilisés sont mises en œuvre.</li> </ul>
	<b>C14 - Nettoyer son espace et les outils de travail</b> après utilisation dans le respect des normes d'hygiène afin de laisser un environnement de travail propre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan de travail et les outils sont nettoyés et désinfectés après utilisation selon les normes d'hygiène et le plan de nettoyage du magasin.</li> <li>- Les produits utilisés pour le nettoyage sont appropriés et le protocole de nettoyage est respecté.</li> <li>- Les produits sont rangés après utilisation en respectant les consignes de conservation spécifiques (étiquetage...). Les produits nécessitant des conditions de conservation spécifiques sont rangés dans des espaces appropriés (produits frais dans les chambres froides, produits fragiles et produits dangereux en sécurité...).</li> <li>- Les procédures de traçabilité des produits utilisés sont mises en œuvre.</li> <li>- L'entretien préventif du matériel est effectué.</li> <li>- Les dysfonctionnements de matériels sont signalés à un supérieur hiérarchique.</li> </ul>	

<b>A8 – Réalisation d'un produit fini</b>	<b>C15 - Préparer les poissons</b> et différents produits de la pêche selon les règles du magasin afin de proposer des produits de qualité et conformes aux attendus de l'enseigne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits de la pêche sont préparés selon les techniques adaptées aux produits.</li> <li>- Les poissons sont écaillés, ébarbés, éviscérés, pelés, dépouillés, dépecés, désarété, désossés et filetés.</li> <li>- Les céphalopodes et les crustacés sont préparés pour la cuisson.</li> <li>- Les céphalopodes sont nettoyés et préparés selon les méthodes spécifiques.</li> <li>- Les crustacés sont nettoyés, coupés a cru, les écrevisses sont châtrées. Les crustacés sont ficelés.</li> <li>- Les pertes des produits sont minimisées.</li> </ul>
	<b>C16 - Mettre en œuvre des recettes et des protocoles</b> afin de transformer les poissons et les produits de la pêche en produits finis et conditionnés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les fiches techniques et les consignes de préparations des produits sont respectées.</li> <li>- Les poissons sont tronçonnés, tranchés, découpés en pavés et escalopés.</li> <li>- Les poissons sont préparés en portefeuille et en prêt à cuire (PAC).</li> <li>- Les plateaux de fruits de mer sont préparés. Les crustacés sont ouverts, dressés et présentés selon les procédures.</li> </ul>

## BLOC VENDRE DES PRODUITS DE LA PÊCHE

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
<b>A9 - Préparation à la vente de produits de poissonnerie</b>	<b>C17 - Mettre en étalage les produits de poissonnerie</b> en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.	Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles. Cette évaluation s'appuie sur : -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan d'implantation et les règles de présentation des produits de poissonnerie sont respectés.</li> <li>- Un état des besoins du rayon est établi et permet d'amener que les produits nécessaires.</li> <li>- Les produits de la pêche sont mis en valeur et théâtralisés en fonction de leur nature (conditions de pêche/élevage, origine des produits...).</li> <li>- La glace est manipulée avec précaution et permet de dresser un banc de présentation des produits ou des murs de glace.</li> <li>- Les caractéristiques des produits et les promotions sont mises en avant dans le rayon.</li> <li>- Le balisage réglementaire et informatif est appliqué en mettant en avant les caractéristiques des produits de poissonnerie (catégorie du produit, provenance...).</li> <li>- La chaîne du froid, lors des manipulations de produits de poissonnerie pour la mise en rayon et la fermeture du rayon, est respectée.</li> <li>- Les procédures de traçabilité des produits utilisés sont mises en œuvre.</li> </ul>
	<b>C18 - Entretenir l'étalage de produits de poissonnerie</b> de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture afin de maintenir un étalage attractif.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La qualité des produits de pêche proposés est évaluée régulièrement et respecte les conditions de présentation et standards qualité du point de vente.</li> <li>- Les supports des produits sont réalisés à l'aide de la glace qui est régulièrement mouillée pour assurer la fraîcheur des produits.</li> <li>- Les règles de rotation des produits de pêche sont réalisées en respectant les consignes du magasin.</li> <li>- Les relevés de température sont réalisés dans le respect des procédures en vigueur et permettent d'identifier des actions correctives.</li> <li>- Les produits de pêche non conformes à la vente sont identifiés et retirés selon les procédures de l'enseigne. Les informations relatives aux non-conformités ou aux difficultés constatées dans le rayon sont transmises à l'équipe selon les procédures du magasin.</li> <li>- La passation d'information est réalisée et permet d'assurer le relai des équipes. Les informations clés sont identifiées et transmises.</li> <li>- La procédure de traçabilité en vigueur est mise en œuvre.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles d'hygiène spécifiques au rayon poissonnerie sont respectées (notamment HACCP).</li> </ul>
	<p><b>C19 - Entretenir les équipements, le matériel et les installations</b> spécifiques au rayon pêche lors de la prise et de la levée de poste afin de garantir la sécurité alimentaire.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles d'hygiène et de sécurité dans la tenue professionnelle sont respectées.</li> <li>- Les dysfonctionnements matériels sont identifiés et la procédure en vigueur pour les signaler est respectée.</li> <li>- Les consignes de nettoyage et d'entretien du matériel du rayon sont respectées.</li> <li>- Les procédures d'hygiène et de sécurité alimentaire en vigueur pour l'ouverture et la fermeture du rayon sont respectées.</li> <li>- Le plan de nettoyage et de désinfection du rayon est appliqué et respecté.</li> </ul>
<p><b>A10– Accompagnement à la vente de produits de poissonnerie</b></p>	<p><b>C20 - Analyser la demande client</b> en échangeant avec lui afin d'identifier son besoin.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le questionnaire utilisé permet au client de s'exprimer (questions ouvertes, attitude d'ouverture face au client, écoute active...).</li> <li>- Les échanges avec le client permettent de définir le profil du client.</li> <li>- La durée de l'échange est adaptée au temps disponible, au flux de clients et aux besoins du client.</li> <li>- Les besoins ou la demande du client sont bien reformulés.</li> <li>- Les commandes clients sont enregistrées en fournissant des informations adaptées sur les produits et les délais de préparation.</li> </ul>

	<p><b>C21 - Conseiller les clients</b> sur les caractéristiques des produits de pêche en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les familles, variétés et caractéristiques principales des produits de pêche sont appréhendées et permettent d'informer les clients.</li> <li>- Le choix des produits de pêche proposés tient compte de l'analyse du besoin et de la politique commerciale du magasin.</li> <li>- Les argumentaires de vente tiennent compte du besoin client et s'appuient sur les caractéristiques du produit de pêche (provenance, associations...).</li> <li>- Les remarques et observations du client sont prises en compte et permettent de personnaliser les argumentaires de vente. Des réponses sont apportées aux objections du client.</li> <li>- Les informations et conseils délivrés aux clients sont adaptés aux besoins et attentes du client (conservation, associations avec d'autres produits...).</li> <li>- Des produits additionnels, complémentaires ou de substitution répondant aux besoins du client et aux opérations commerciales en cours sont proposés.</li> <li>- Les prix des produits, les promotions et les avantages des programmes fidélité sont présentés aux clients.</li> <li>- La dégustation de produits est proposée aux clients dans le respect des conditions définies dans le magasin.</li> </ul>
	<p><b>C22 - Préparer les produits de pêche</b> en respectant les demandes clients et consignes du magasin afin de conclure la vente</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le matériel utilisé est approprié aux préparations à réaliser. Les consignes d'utilisation du matériel sont respectées.</li> <li>- Les techniques de découpe de produits de poissonnerie sont réalisées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.</li> <li>- Les demandes clients (nature, quantité, poids) sont respectées.</li> <li>- Les pesées permettent de préparer la quantité attendue de produits de la pêche en utilisant les outils adaptés selon les procédures du magasin (utilisation des balances...).</li> <li>- Le choix des conditionnements et emballages est adapté à la nature du produit, à la quantité, aux consignes et fiches produits du magasin.</li> <li>- L'étiquetage et le balisage du produit sont réalisés.</li> <li>- La chaîne du froid lors des manipulations de produits de poissonnerie pour la préparation est respectée.</li> </ul>

	<p><b>C23 - Prendre la commande</b> d'un client afin de préparer un produit sur mesure.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits disponibles à la commande sont présentés en détail aux clients (types, quantité, prix).</li> <li>- Les produits les plus adaptés aux besoins des clients sont proposés.</li> <li>- Les commandes des clients sont enregistrées de manière claire et précise (produits, quantités, date, nom des clients, contact).</li> <li>- Les clients sont contactés en cas de problème avec leurs commandes (ingrédients indisponibles, retard, etc.).</li> <li>- La commande est remise aux clients à la date de livraison.</li> <li>- Les produits livrés correspondent exactement aux commandes des clients.</li> </ul>
--	---	--	---