
Renouvellement du CQP Vendeur conseil crémier-fromager

Référentiels activités compétences et d'évaluation

Structuration du nouveau référentiel

Bloc de compétence n°1	Réaliser la réception, le stockage et le soin des fromages et produits laitiers
Bloc de compétence n°2	Contribuer à la bonne marche et à la valorisation de l'activité du point de vente de crèmerie-fromagerie
Bloc de compétence n°3	Gérer la relation client dans une démarche de conseil et de vente des fromages et produits laitiers dans un point de vente de crèmerie-fromagerie

	Bloc de compétences n°1 Réaliser la réception, le stockage et le soin des fromages et produits laitiers	Bloc de compétences n°2 Contribuer à la bonne marche et à la valorisation de l'activité du point de vente de crèmerie-fromagerie	Bloc de compétences n°3 Gérer la relation client dans une démarche de conseil et de vente des fromages et produits laitiers dans un point de vente de crèmerie-fromagerie
<p>Les modalités d'évaluation du bloc de compétences (type d'épreuve)</p> <p>Le contenu des épreuves d'évaluation</p> <p>La durée de chacune des épreuves</p>	<p>Etude de cas pratiques: A partir d'une étude de cas présentant plusieurs situations pratiques montrant des anomalies relatives à la réception, le stockage et les soins des fromages et produits laitiers, le candidat procédera à une étude du dossier durant 20 minutes et devra se positionner sur des solutions correctives à apporter. Cette épreuve sera suivie d'un entretien oral de 10 minutes avec le jury afin de permettre au candidat d'argumenter, expliciter et de justifier les choix opérés lors de l'épreuve de mise en situation reconstituée et élargir le questionnement du jury afin de vérifier la maîtrise de l'ensemble Durée de l'épreuve: 30 minutes</p> <p>Entretien d'approfondissement avec le jury d'évaluation Au cours d'un entretien de 15 minutes, le jury d'évaluation interrogera le candidat pour approfondir certains points, avoir des réponses à l'analyse critique qu'il aura pu faire et veiller à s'assurer de la validation des compétences non ou partiellement observées.</p> <p>Compétences évaluées: C1.1, C1.2, C1.3, C1.4, C1.5, C1.6 C1.7, C1.8, C1.9</p> <p>Durée totale des épreuves: 45 minutes Lieu des épreuves: centre de formation</p>	<p>Etude de cas pratiques: A partir d'une vidéo de 5 minutes d'une action d'implantation de vitrine montrant des anomalies, le candidat devra relever les erreurs constatées et proposer des solutions correctives. Il sera évalué sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le contrôle du bon fonctionnement des équipements, la réalisation des relevés de températures et les actions correctives pouvant être mise en œuvre - Le nettoyage et la désinfection des équipements et locaux - Le retrait des produits non conformes à la vente - Le maintien du bon état marchand de l'espace de vente - La conformité de l'étiquetage et des affichages obligatoires <p>Durée de l'épreuve: 5 minutes de vidéo diffusée 2 fois et 20 minutes d'épreuve écrite, soit 30 minutes au total. Compétences visées: C2.1, C2.2, C2.3, C2.5, C2.6</p> <p>Dossier professionnel: Réalisation par le candidat d'un dossier professionnel écrit relatant une animation commerciale qu'il aura réalisé. Il présentera un recueil de preuves détaillant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La valorisation de l'espace de vente et des produits: organisation, présentation attractive des vitrines/étals et produits, présence de l'étiquetage - La communication réalisée autour de l'animation commerciale - Une préparation laitière ou fromagère réalisée ou proposée sous forme de fiche recette - Le bilan de l'animation <p>Entretien avec les membres du jury d'évaluation: Soutenance orale de 20 minutes durant lesquelles le candidat présente son dossier professionnel. Suivie d'un entretien oral de 20 minutes avec le jury afin de vérifier la maîtrise de certaines compétences professionnelles peu mises en avant lors de la soutenance Durée totale de l'épreuve: 40 minutes Compétences visées: C2.4, C2.6, C2.7,C2.8, C2.9, C2.10, C2.11</p> <p>Durée totale des épreuves: 70 minutes Lieu des épreuves: centre de formation</p>	<p>Mise en situation reconstituée n°1: A partir d'un scénario tiré au sort reconstituant une situation de vente conseil entre le candidat et un membre extérieur au jury. Le candidat sera évalué sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'accueil du client - La démarche de découverte du client - La qualité et la pertinence du conseil réalisé en lien avec les besoins et attentes du client - La dégustation de produit - La coupe de fromage - La pesée des fromages - L'emballage des produits - La proposition de produits complémentaires et d'offres additionnelles - Le recueil d'une demande spécifique d'une commande client - Le conseil sur les durées, modes de conservation et de consommation des produits - Le traitement des réclamations ou demandes particulières - La conclusion de la vente: encaissement et prise de congé du client <p>Une question sera posée en anglais. Durée de l'évaluation 15 minutes</p> <p>Entretien avec les membres du jury d'évaluation: Entretien oral de 15 minutes avec le jury afin de vérifier la maîtrise de certaines compétences professionnelles peu mises en avant lors de l'épreuves de mise en situation reconstituée.</p> <p>Durée totale de l'épreuve: 30 minutes Compétences évaluées: C3.1, C3.2, C3.3, C3.4, C3.5, C3.6, C3.9, C3.10, C3.11, C3.12, C3.13, C3.14</p> <p>Mise en situation professionnelle reconstituée n°2: A partir d'une demande d'un client fictif, le candidat devra réaliser un plateau de fromage durant 30 minutes. Le candidat sera évalué sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le respect du besoin exprimé par le client - L'esthétisme du plateau - Les techniques de coupe - Le respect des règles d'hygiène - L'étiquetage et l'identification des fromages <p>Durée totale de l'épreuve: 30 minutes Compétences évaluées: C3.8</p> <p>Entretien avec les membres du jury d'évaluation: Entretien oral de 10 minutes avec le jury afin d'évaluer la maîtrise des compétences C1.7 et C1.9 ainsi que la maîtrise de certaines compétences professionnelles peu mises en avant lors des épreuves de mise en situation reconstituées . Durée totale de l'épreuve: 10 minutes</p> <p>Durée totale des épreuves: 70 minutes Lieu des épreuves: centre de formation</p>
<p>Les outils d'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grille d'évaluation • Pv de jury d'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> • Grille d'évaluation • Dossier professionnel • Pv de jury d'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> • Grille d'évaluation • Pv de jury d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION / définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
décrit les situations de travail et es activités exercées, les métiers ou emplois visés	identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 1 : Réaliser la réception, le stockage et les soins des fromages et produits laitiers			
A1.1 Réception et vérification des livraisons	C1.1 Réceptionner les livraisons en s'assurant que les fromages et produits laitiers soient en bon état, conformes au bon de livraison et en corrélation avec la commande afin de détecter les anomalies et les signaler, le cas échéant.	<p>Etude de cas pratiques: A partir d'une étude de cas présentant plusieurs situations pratiques montrant des anomalies relatives à la réception, le stockage et les soins des fromages et produits laitiers, le candidat procédera à une étude du dossier durant 20 minutes et devra se positionner sur des solutions correctives à apporter. Cette épreuve sera suivie d'un entretien oral de 10 minutes avec le jury afin de permettre au candidat d'argumenter, expliciter et de justifier les choix opérés lors de l'épreuve de mise en situation reconstituée et élargir le questionnement du jury afin de vérifier la maîtrise de l'ensemble Durée de l'épreuve: 30 minutes</p> <p>Entretien d'approfondissement avec le jury d'évaluation Au cours d'un entretien de 15 minutes, le jury d'évaluation interrogera le candidat pour approfondir certains points, avoir des réponses à l'analyse critique qu'il aura pu faire et veiller à s'assurer de la validation des compétences non ou partiellement observées.</p> <p>Compétences évaluées: C1.1, C1.2, C1.3, C1.4, C1.5, C1.6 C1.7, C1.8, C1.9</p> <p>Durée totale de l'épreuve: 45 minutes Lieu de l'épreuve: centre de formation</p>	<p>L'état des fromages et produits laitiers est vérifié en respectant les procédures de contrôle relatives à la sécurité/hygiène alimentaire: ils ne présentent pas de signes de détérioration, de rupture d'emballage ou de risques de contamination. Une comparaison des produits reçus est réalisée avec les informations présentes sur le bon de livraison. Les produits reçus correspondent en termes de quantité, de références et/ou de marques et d'origine. Les produits reçus sont conformes à la commande passée, ils correspondent aux spécifications demandées (marque, type de produits...).</p> <p>La traçabilité des produits est vérifiée Les dates de péremption sont vérifiées. Les anomalies sont identifiées et signalées au responsable. Les procédures de traitement des anomalies relatives aux constats réalisés sont appliquées.</p>
A1.2 Traçabilité et maintien du froid	C1.2 Veiller au maintien de la chaîne du froid en respectant les températures de stockage réglementaires afin de prévenir les risques alimentaires.		<p>Les températures de stockage appropriées aux fromages et aux produits laitiers sont connues. La prise de température est réalisée conformément aux procédures de contrôle. Les équipements de contrôle de la température sont correctement utilisés et les données correctement interprétées et répertoriées. La réglementation et les normes en vigueur sont appliquées. Les fromages et produits laitiers sont stockés à la bonne température et conformément aux instructions de manipulation. Toute anomalie est identifiée, le responsable alerté.</p>
	C1.3 Mettre en œuvre les procédures de traçabilité et de suivi des produits laitiers et fromages en les étiquetant conformément à la réglementation en vigueur afin de garantir la sécurité alimentaire des clients et suivre la rotation des stocks.		<p>La réglementation en matière de traçabilité et d'étiquetage des produits laitiers et des fromages est appliquée. L'étiquetage des produits est conforme aux obligations réglementaires et correctement réalisé. Les informations obligatoires sont indiquées: nom du produit, DDM et DLC et numéro de lot. Les documents de traçabilité sont complétés et consignés, ils permettent de garantir la sécurité alimentaire des clients et de suivre la rotation stocks.</p>
A1.3 Stockage des fromages, produits laitiers et produits annexes	C1.4 Répartir les fromages, les produits laitiers et produits annexes dans les différents espaces de stockage en fonction de leurs caractéristiques et de leurs exigences de conservation, en veillant à respecter les consignes de température, voire d'humidité et de ventilation afin de prévenir l'altération des produits et/ou les pertes.		<p>Les produits sont correctement stockés selon leurs caractéristiques et leurs exigences de conservation. Leur date de péremption et leur durée de conservation sont prises en compte pour réaliser le stockage afin d'optimiser la rotation des stocks Les consignes de température, d'humidité et de ventilation sont respectées. La réglementation en matière d'hygiène et de stockage des fromages, produits laitiers et annexes est appliquée. Aucun défaut de stockage n'est constaté</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION / définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 1 : Réaliser la réception, le stockage et les soins des fromages et produits laitiers			
	C1.5 Réaliser le stockage des fromages, des produits laitiers et des produits annexes en tenant compte de leur date de péremption afin d'assurer une rotation optimale des stocks et limiter les pertes.		Le stockage des fromages, produits laitiers et annexes est réalisé en tenant compte de leurs dates de péremption. La technique PEPS est appliquée (Premier entré, premier sorti). Les produits périmés sont retirés du stock conformément à la réglementation en vigueur en matière de sécurité alimentaire.
A1.4 Réalisation des soins apportés aux fromages	C1.6 Apporter les soins nécessaires à l'évolution des fromages dans le respect du guide de bonnes pratiques de la profession afin de détecter les produits prêts à la vente et prévenir d'éventuels défauts et mettre en œuvre des actions correctives nécessaires.		Les soins d'affinage sont adaptés au produit, à la saisonnalité, aux demandes de la clientèle. Les recommandations du guide de bonnes pratiques d'hygiène de la profession relatif au soin des fromages sont correctement appliquées. Les éléments permettant de suivre l'évolution des fromages sont maîtrisés. Les stades de d'affinage et caractéristiques organoleptiques du fromage sont identifiés. Les fromages prêts à être commercialisé sont identifiés. Les éventuelles anomalies dans l'évolution des fromages sont clairement constatées, leurs origines sont identifiées. Des actions correctives sont proposées au responsable.
A1.5 Gestion et suivi des stocks	C1.7 Participer à la planification des approvisionnements de fromages, produits laitiers et produits annexes ainsi que du matériel nécessaire au bon fonctionnement du point de vente de crèmerie-fromagerie afin d'éviter les ruptures de stocks.		Les besoins en approvisionnement sont identifiés notamment en fonction de la demande, des tendances saisonnières, de la disponibilité des produits. Ils sont pertinents au regard des stocks écoulés. Le responsable est informé des besoins identifiés.
	C1.8 Contribuer à la réalisation d'inventaire des produits en stock afin d'identifier les éventuels écarts et évaluer la démarque inconnue.		Les actions d'inventaire sont réalisées dans le respect des procédures de la crèmerie fromagerie: - Les comptages réalisés lors des inventaires sont exacts. - Les documents sont correctement complétés - Les anomalies et écarts d'inventaires sont identifiés et signalés selon les procédures du point de vente de crèmerie fromagerie.
	C1.9 Gérer les produits en date ou en stade avancé selon les procédures du point de vente de crèmerie-fromagerie et dans le respect de l'environnement afin de minimiser les pertes financières et éviter le gaspillage alimentaire dans une démarche éco-responsable.		Les produits en date ou en stade avancé sont identifiés selon la date de péremption, les signes de détérioration... Les actions mises en œuvre pour écouler les produits sont pertinentes: ventes promotionnelles, transformations de produits en fin de vie. Elles respectent les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire.

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION / définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 2 : Contribuer à la bonne marche et à la valorisation de l'activité du point de vente de crèmerie fromagerie			
A2.1 Maintien du bon état marchand de l'espace de vente dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire	C2.1 Veiller au bon fonctionnement des équipements en réalisant des relevés de température de meubles, des étals pour garantir la sécurité sanitaire des produits vendus.	<p>Etude de cas pratiques:</p> <p>A partir d'une vidéo de 5 minutes d'une action d'implantation de vitrine montrant des anomalies, le candidat devra relever les erreurs constatées et proposer des solutions correctives. Il sera évalué sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le contrôle du bon fonctionnement des équipements, la réalisation des relevés de températures et les actions correctives pouvant être mise en œuvre - Le nettoyage et la désinfection des équipements et locaux - Le retrait des produits non conformes à la vente - Le maintien du bon état marchand de l'espace de vente - La conformité de l'étiquetage et des affichages obligatoires <p>Durée de l'épreuve: 5 minutes de vidéo diffusée 2 fois et 20 minutes d'épreuve écrite, soit 30 minutes au total.</p> <p>Compétences visées: C2.1, C2.2, C2.3, C2.5, C2.6</p>	La réglementation en matière de sécurité alimentaire et sanitaire est appliquée. Les procédures de contrôle sont maîtrisées et appliquées. Les relevés de températures réalisés sont précis. Ils sont planifiés de façon régulière. Ils sont consignés/ renseignés selon les du point de vente de crèmerie fromagerie. Les instruments de mesure de température sont appropriés. Les éventuelles anomalies sont relevées et communiquées au responsable.
	C2.2 Assurer le nettoyage et la désinfection des équipements et des locaux du point de vente de crèmerie-fromagerie en respectant les règles d'hygiène et de sécurité et selon le plan de nettoyage de l'entreprise afin de prévenir tout risque sanitaire.		Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées. Les risques sanitaires potentiels sont identifiés. Le plan de nettoyage de l'entreprise est appliqué. Les procédures de nettoyage et de désinfection sont appliquées et suivies rigoureusement.
	C2.3 Mettre en œuvre les procédures de retrait des produits non conformes à la vente afin de garantir la qualité et la sécurité des fromages et produits laitiers vendus.		Les produits non conformes à la vente sont identifiés. Le retrait des produits est réalisé dans le respect des procédures établies par l'entreprise et de la réglementation en vigueur L'ensemble des produits non conformes à la vente est totalement retiré. Les mouvements de retrait de produits sont enregistrés.
	C2.4 Veiller au bon état marchand du point de vente de crèmerie-fromagerie tout au long de la journée afin de garantir une expérience d'achat positive au client.		Les fromages et produits laitiers mis en vitrine/étalage/rayons sont conformes et propres à la vente. Le point de vente de crèmerie-fromagerie est propre. Les surfaces, équipements, et ustensiles sont nettoyés. Les produits sont correctement rangés. L'étiquetage est conforme à la réglementation. Le réassort est correctement réalisé.
	C2.5 Veiller à la conformité et à la bonne implantation de l'étiquetage des fromages et produits laitiers et annexes ainsi qu'aux affichages obligatoires afin d'être en conformité avec la réglementation en vigueur.		La réglementation relative à l'étiquetage des fromages, des produits laitiers et annexes ainsi qu'aux affichages obligatoires est appliquée. L'étiquetage réalisé est conforme à la réglementation en vigueur, il respecte les mentions obligatoires. Les étiquettes des produits et les affichages sont lisibles.
	A2.2 Mise en valeur de l'espace de vente, des pôles de ventes et des produits		C2.6 Contribuer à l'organisation de l'espace de vente en mettant en œuvre les règles de merchandising afin de rendre le point de vente de crèmerie-fromagerie attrayante.

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION / définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 2 : Contribuer à la bonne marche et à la valorisation de l'activité du point de vente de crèmerie fromagerie			
A2.2 Mise en valeur de l'espace de vente et des produits	C2.7 Réaliser une présentation attractive des vitrines et étals, en mettant en place une théâtralisation des produits notamment en découpant les pièces de fromages selon les règles professionnelles et le guide de bonnes pratiques d'hygiène de la profession, afin de valoriser les produits.	<p>Dossier professionnel: Réalisation par le candidat d'un dossier professionnel écrit relatant une animation commerciale qu'il aura réalisé. Il présentera un recueil de preuves détaillant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La valorisation de l'espace de vente et des produits: organisation, présentation attractive des vitrines/étals et produits, présence de l'étiquetage - La communication réalisée autour de l'animation commerciale - Une préparation laitière ou fromagère réalisée ou proposée sous forme de fiche recette - Le bilan de l'animation <p>Entretien avec les membres du jury d'évaluation: Soutenance orale de 20 minutes durant lesquelles le candidat présente son dossier professionnel. Suivie d'un entretien oral de 20 minutes avec le jury afin de vérifier la maîtrise de certaines compétences professionnelles peu mises en avant lors de la soutenance</p> <p>Durée totale de l'épreuve: 40 minutes Compétences visées: C2.4, C2.6, C2,7,C2.8, C2.9, C2.10, C2.11</p> <p>Lieu de l'épreuve: centre de formation</p>	Les règles professionnelles spécifiques à la découpe des fromages sont maîtrisées. Les techniques de coupe sont correctement réalisées à l'aide d'instruments appropriés. Les méthodes de manipulation des fromages sont correctement appliquées. Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées et appliquées conformément au guide de bonnes pratiques d'hygiène de la profession. Les vitrines et étals sont attractifs, la présentation des produits est esthétique et créative.
	C2.8 Protéger les fromages avec les emballages adaptés afin de garantir la qualité du produit et la mise en valeur du rayon.		Les emballages sélectionnés sont adaptés au type de fromage. Les quantités d'emballage sont adaptés à la taille du fromage. Les fromages sont protégés, la qualité du fromage est préservée. Les fromages sont emballés de façon esthétique et hermétique, la présentation visuelle est agréable/esthétique. Les techniques de pliage sont correctement appliquées.
	C2.9 Réaliser une préparation laitière et/ou fromagère en suivant une fiche technique, dans le respect du guide de bonnes pratiques d'hygiène de la profession et des exigences de qualité de l'entreprise afin de proposer une gamme de produits élargie aux clients.		Les instructions des fiches techniques sont suivies. Les différentes étapes de fabrication sont correctement réalisées. Les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité alimentaire sont respectées. Les exigences de l'entreprise sont respectées, la qualité des produits préparés répond aux standards de l'entreprise. La préparation est conforme à la fiche technique
A2.3 Animation de la crèmerie fromagerie	C2.10 Réaliser des animations commerciales dans le cadre d'évènements promotionnels afin de faire découvrir les différentes gammes de produits proposées aux clients et/ou potentiels prospects.	En accord avec le responsable du point de vente de crèmerie-fromagerie, les objectifs de l'animation commerciale sont définis. Ils sont pertinents au regard des objectifs commerciaux fixés par la direction. Le rétroplanning de l'organisation de l'animation commerciale est réalisé. Il est cohérent avec la calendrier de l'animation commerciale prévue. Les produits sont sélectionnés avec pertinence au regard de la thématique visée. Les commandes de produits sont réalisées auprès des fournisseurs dans le respect des délais impartis figurant dans le rétroplanning. La communication est définie et mise en œuvre conformément aux process internes de la crèmerie fromagerie. Le discours et le ton employé sont adaptés. L'argumentaire utilisé est approprié. La mise en valeur du/des produits est documentée.	
	C2.11 Contribuer à la communication du point de vente de crèmerie fromagerie, notamment l'animation des réseaux sociaux, en relayant l'activité, les découvertes, les promotions, etc. afin de développer sa visibilité.	Les lignes directrices de communication sont respectées en termes de tonalité, de style et d'image de la crèmerie fromagerie. Les différentes plateformes de réseaux sociaux les plus utilisées sont identifiées. Le contenu publié est adapté aux valeurs et à l'image du point de vente de crèmerie fromagerie. Il correspond aux directives données par le responsable du point de vente de crèmerie fromagerie.	

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION / définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
Bloc 3 : Gérer la relation client dans une démarche de conseil et de vente des fromages et produits laitiers dans un point de vente de crèmerie-fromagerie			
A3.1 Prise en charge et identification du besoin du client	C3.1 Accueillir le client, le cas échéant en anglais, dans le respect des procédures d'accueil du point de vente de crèmerie fromagerie, en adoptant une approche personnalisée, prenant en compte notamment les situations d'handicap, et en gérant efficacement l'affluence afin de garantir une expérience client positive et satisfaisante.	<p>Mise en situation reconstituée n°1: A partir d'un scénario tiré au sort reconstituant une situation de vente conseil entre le candidat et un membre extérieur au jury. Le candidat sera évalué sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'accueil du client - La démarche de découverte du client - La qualité et la pertinence du conseil réalisé en lien avec les besoins et attentes du client - La dégustation de produit - La coupe de fromage - La pesée des fromages - L'emballage des produits - La proposition de produits complémentaires et d'offres additionnelles - Le recueil d'une demande spécifique d'une commande client - Le conseil sur les durées, modes de conservation et de consommation des produits - Le traitement des réclamations ou demandes particulières - La conclusion de la vente: encaissement et prise de congé du client <p>Une question sera posée en anglais. Durée de l'épreuve: 15 minutes</p> <p>Entretien avec les membres du jury d'évaluation: Entretien oral de 15 minutes avec le jury afin de vérifier la maîtrise de certaines compétences professionnelles peu mises en avant lors de l'épreuves de mise en situation reconstituée.</p> <p>Durée totale de l'épreuve: 30 minutes Compétences évaluées: C3.1, C3.2, C3.3, C3.4, C3.5, C3.6, C3.9, C3.10, C3.11, C3.12, C3.13, C3.14</p>	<p>Les règles et procédures d'accueil du point de vente de crèmerie-fromagerie sont appliquées. L'attitude et la posture d'accueil sont conformes aux standards du point de vente de crèmerie-fromagerie L'approche client est propice à la satisfaction client dans un environnement spécialisé : disponibilité du vendeur, écoute, sourire, contact visuel, signe de reconnaissance, découverte visuelle du client, gestion de l'affluence. L'accueil client est personnalisé, les phrases d'accroche sont appropriées ; des techniques adaptées sont mises en place, le cas échéant, pour comprendre ou se faire comprendre d'un client présentant un handicap. L'accueil se fait en anglais le cas échéant, le vocabulaire utilisé est approprié.</p>
	C3.2 Conduire une démarche de découverte du client en le questionnant et en adoptant une posture d'écoute active afin d'identifier ses attentes, ses besoins, ses goûts, son budget et proposer ainsi un accompagnement adapté tenant compte notamment des régimes alimentaires spécifiques.		<p>Les étapes et techniques de questionnement pour la phase de découverte du client sont maîtrisées. Les questions posées pour découvrir les attentes, les besoins, les goûts, le budget du client, sont claires, ouvertes et pertinentes. Les régimes alimentaires sont pris en compte dans le questionnement du client (allergies, intolérances alimentaires, choix alimentaires spécifiques (végétarien, sans gluten, présence ou non d'alcool...)). Les besoins du client sont identifiés et reformulés. La démarche de découverte du client se fait en anglais le cas échéant, le vocabulaire utilisé est approprié.</p>
A3.2 Conseil et accompagnement personnalisé du client	C3.3 Conseiller le client en lui expliquant la provenance, la saisonnalité des fromages et produits laitiers , les labels, les mentions et appellations d'origine, le mode de production éco-responsable notamment, les méthodes et temps d'affinage, leurs qualités gustatives ainsi que les associations, recettes et accords possibles afin d'orienter le client dans son choix.	<p>Entretien avec les membres du jury d'évaluation: Entretien oral de 15 minutes avec le jury afin de vérifier la maîtrise de certaines compétences professionnelles peu mises en avant lors de l'épreuves de mise en situation reconstituée.</p> <p>Durée totale de l'épreuve: 30 minutes Compétences évaluées: C3.1, C3.2, C3.3, C3.4, C3.5, C3.6, C3.9, C3.10, C3.11, C3.12, C3.13, C3.14</p>	<p>Le conseil délivré au client est pertinent. Les fromages et produits laitiers sont recommandés au client en tenant compte de ses attentes, ses besoins, ses goûts et de son budget.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les fromages correspondant à la demande du client, et à ses spécificités ou choix alimentaires, sont identifiés. - La provenance, le type d'élevage, la saisonnalité des fromages et produits laitiers , les labels, les mentions et appellations d'origine, le mode de production éco-responsable notamment, les méthodes et le temps d'affinage et leurs qualités gustatives sont expliqués au client. - Les informations et explications sur les produits sont exprimés clairement au client et de façon accessible. - Les qualités gustatives des produits (saveurs, textures, arômes...) sont mises en avant. - Les suggestions d'associations, de recettes et d'accords possibles faites sont pertinentes. - Le conseil se fait en anglais le cas échéant, le vocabulaire utilisé est approprié.
	C3.4 Proposer au client, le cas échéant, une dégustation des fromages et produits laitiers pour lui faire découvrir leurs différentes caractéristiques gustatives en respectant les règles d'hygiène.		<p>Une dégustation est proposée au client en tenant compte de ses goûts et de son régime alimentaire le cas échéant . Les informations et explications sur les produits sont exprimés clairement et de façon accessible au client et en anglais le cas échéant. Les arômes, les saveurs, les textures et les caractéristiques gustatives sont expliqués au client. Les règles d'hygiène sont appliquées.</p>
	C3.5 Orienter le client vers des fromages ayant un stade d'affinage avancé ou des produits ayant une date courte de consommation en développant un argumentaire spécifique afin de contribuer à la bonne rotation des stocks et sensibiliser le client à un mode de consommation éco-responsable.		<p>Les informations relatives au stade d'affinage et aux dates courtes de consommation sont expliquées au client. Les avantages d'une consommation éco-responsable sont communiqués au client. L'argumentaire développé est pertinent. Il est adapté aux besoins et attentes du client et aux objectifs de vente éco-responsable du point de vente de crèmerie fromagerie.</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION / définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 3 : Gérer la relation client dans une démarche de conseil et de vente des fromages et produits laitiers dans un point de vente de crèmerie-fromagerie			
A3.2 Conseil et accompagnement personnalisé	C3.6 Proposer des produits complémentaires, des offres additionnelles, des services associés dans le respect de la politique commerciale du point de vente de crèmerie-fromagerie pour satisfaire d'autres besoins potentiels.	<p>Mise en situation professionnelle reconstituée n°2: A partir d'une demande d'un client fictif, le candidat devra réaliser un plateau de fromage durant 30 minutes.</p> <p>Le candidat sera évalué sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le respect du besoin exprimé par le client - L'esthétique du plateau - Les techniques de coupe - Le respect des règles d'hygiène - L'étiquetage et l'identification des fromages <p>Durée totale de l'épreuve: 30 minutes</p> <p>Compétences évaluées: C3.8</p> <p>Entretien avec les membres du jury d'évaluation: Entretien oral avec le jury afin d'évaluer la maîtrise des compétences C1.7 et C1.9 ainsi que la maîtrise de certaines compétences professionnelles peu mises en avant lors des épreuves de mise en situation reconstituées .</p> <p>Durée totale de l'épreuve: 10 minutes</p> <p>Lieu de l'épreuve: centre de formation</p>	La proposition de produit(s) complémentaire(s), d'offre(s) additionnelle(s), de service(s) associés est cohérente pour répondre aux besoins complémentaires potentiels du client au regard des besoins exprimés et des produits déjà achetés. Elle s'inscrit dans les orientations commerciales du point de vente de crèmerie fromagerie. L'argumentaire de vente accompagnant ces propositions est pertinent.
	C3.7 Recueillir les demandes spécifiques d'une commande client et la retranscrire selon les process internes du point de vente de crèmerie-fromagerie afin de la traiter.		La demande du client est clairement reformulée. Elle est confirmée par le client A minima, les coordonnées du client, la date et heure de retrait de la commande, les caractéristiques générales de la prestation sont notées. L'ensemble des informations recueillies sont vérifiées auprès du client. Elles sont retranscrites conformément aux process internes du point de vente de crèmerie fromagerie.
A3.3 Réalisation de gestes techniques professionnelles	C3.8 Réaliser un plateau de fromages entiers ou prédécoupés selon les règles spécifiques de l'entreprise afin de répondre à la demande du client.		Les fromages sélectionnés pour la réalisation du plateau correspondent aux besoins et attentes du client en terme de budget, de thème et de nombre de personne. Les règles et procédures de l'entreprise sont respectées. Les méthodes de coupes sont correctement appliquées. La présentation est lisible et esthétique. L'étiquetage est réalisé, l'identification des fromages est correctement effectuée.
	C3.9 Réaliser la coupe détaillée des fromages avec les différents outils selon les gestes techniques de la profession et dans le respect des règles d'hygiène afin de satisfaire le client.		Les techniques de coupes appropriées à chaque fromages sont maîtrisées. Elles sont précises et uniformes. L'utilisation et la manipulation des outils est adaptée à chaque type de fromage. La posture, l'ergonomie et la sécurité sont appropriés. Les règles d'hygiène sont respectées.
	C3.10 Emballer des fromages et produits laitiers, dans une démarche éco-responsable, selon les gestes techniques de la profession et les règles d'hygiène afin de garantir leur intégrité et leur bonne conservation.		Les matériaux d'emballage utilisés sont adaptés au type de fromage et produit laitier dans une démarche éco-responsable. La quantité et/ou le format d'emballage utilisé est adapté au produit et aux pratiques du point de vente de crèmerie fromagerie. Les règles d'hygiène sont appliquées. Les techniques de pliage sont correctement appliquées, ils garantissent l'intégrité et la bonne conservation des produits.
	C3.11 Réaliser la pesée des fromages et produits laitiers dans le respect des règles d'hygiène afin de facturer le client.		La pesée des fromages et produits laitiers est correctement réalisée selon le matériel adéquate et dans le respect des procédures de l'entreprise. La tare est vérifiée. Les règles d'hygiènes sont appliquées. La pesée est conforme aux produits achetés par le client.
A3.4 Vente et fidélisation client	C3.12 Conseiller le client sur les durées, les modes de conservation et de consommation des fromages et produits laitiers en le sensibilisant aux bonnes pratiques d'hygiène alimentaire afin de prévenir toute altération organoleptique du produit ainsi que tout risque sanitaire et éviter le gaspillage.	Une sensibilisation sur les bonnes pratiques d'hygiène alimentaire est faite au client. Des durées de conservation optimales sont communiquées au client. Les informations sur la température et les modes de conservation sont claires et appropriés au produit. Les recommandations sur les délais de consommation sont faites au client. Une sensibilisation au gaspillage alimentaire est réalisée auprès du client.	

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION / définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 3 : Gérer la relation client dans une démarche de conseil et de vente des fromages et produits laitiers dans un point de vente de crèmerie-fromagerie			
A3.4 Vente et fidélisation client	C3.13 Conclure la vente en vérifiant que le ticket est conforme à l'achat du client afin de réaliser l'encaissement en bonne et due forme tout en confortant le client dans son choix en vue de garantir sa satisfaction et le fidéliser.		<p>La vente est conclue.</p> <p>Le ticket est vérifié: les articles, leur nombre et leur prix sont conformes aux achats du client.</p> <p>La vente est correctement enregistrée dans l'outil de gestion commerciale du point de vente de crèmerie fromagerie.</p> <p>Les différentes modalités de paiement sont proposées au client. L'encaissement est effectué correctement : les procédures d'encaissement sont respectées. Les précautions à prendre suivant les différents modes de paiement sont connues et bien appliquées.</p> <p>L'encaissement est juste, la facture est éditée si besoin et remise au client.</p> <p>La politique de fidélisation client de l'entreprise est connue et correctement appliquée.</p> <p><u>Le client est conforté dans ses choix de produits.</u></p>
	C3.14 Traiter les réclamations client dans le respect des procédures et de la réglementation commerciale afin d'apporter une solution adaptée au client.		<p>Les procédures de gestion/traitement des réclamations sont bien appréhendées et maîtrisées. Elles sont correctement appliquées</p> <p>L'attitude d'accueil et la posture sont adaptées à la situation de gestion des réclamations, des litiges (voix posée, attitude rassurante...).</p> <p>Une solution conforme aux procédures de traitement des retours produits et des réclamations est proposée au client.</p> <p>Le client est réorienté vers le bon interlocuteur selon la complexité de la réclamation. Le responsable du point de vente en est informé.</p>