
Renouvellement du CQP Vendeur Conseil Caviste

Référentiels activités compétences et d'évaluation

Nouvelle proposition de structuration du référentiel

Bloc de compétence n°1	Gérer la relation client dans une démarche de conseil et de vente des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool dans une cave
Bloc de compétence n°2	Contribuer au développement commercial et à la mise en valeur de la cave
Bloc de compétence n°3	Assurer la réception, le stockage et l'approvisionnement des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool dans une cave

Les modalités d'évaluation

	Bloc de compétences n°1 Gérer la relation client dans une démarche de conseil et de vente des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool dans une cave	Bloc de compétences n°2 Contribuer au développement commercial et à la mise en valeur de la cave	Bloc de compétences n°3 Assurer la réception, le stockage et l'approvisionnement des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool dans une cave
<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>Mise en situation professionnelle reconstituée n°1: A partir d'un scénario tiré au sort reconstituant une situation de vente conseil entre le candidat et une personne jouant le rôle du client. 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 - Les accords mets et produits proposés - La proposition de produits complémentaires et d'offres additionnelles - Le conseil sur le mode de dégustation et les durées et modes de conservation - La conclusion de la vente: encaissement et emballage de produits - Le traitement des réclamations - La prise de congé du client <p>Compétences évaluées: C1.1, C1.2, C1.3, C1.5, C1.6, C1.8, C1.10 Durée de l'épreuve: 20 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. Durée totale de l'épreuve: 15 minutes</p> <p>Mise en situation professionnelle reconstituée n°2: A partir d'une situation de dégustation de vins, de bières, de spiritueux ou de boissons sans alcool à laquelle est confronté le candidat. Le candidat sera évalué sur sa capacité à décrire, argumenter et mettre en valeur le produit à déguster dans le cadre d'une démarche de conseil et de vente de vins, de bières, de spiritueux et de boissons sans alcool. Compétences évaluées: C1.4 Durée de l'épreuve: 10 minutes</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. Durée de l'épreuve: 15 minutes</p> <p>Durée totale des épreuves: 60 minutes Lieu des épreuves: centre de formation</p>	<p>Dossier professionnel suivi d'un oral avec les membres du jury: Réalisation par le candidat d'un dossier professionnel écrit relatant une animation commerciale à laquelle il aura contribué. Il présentera un recueil de preuves détaillant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des caves concurrentes sur la zone de chalandise, leur offre produits, le positionnement de la cave - L'animation réalisée et organisée par le candidat ou à laquelle il aura participé - Le respect des règles de merchandising - La conformité de l'étiquetage - Le bon état marchand d'une cave - Une analyse chiffrée de l'animation commerciale (calculs des indicateurs de performance commerciale) - L'animation du fichier client par l'envoi de newsletter, d'offres et/ou d'actions commerciales en rapport avec l'animation réalisée - La communication réalisée autour de l'animation commerciale <p>Le dossier professionnel aura été transmis au jury d'évaluation 30 jours avant l'entretien.</p> <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 des épreuves de mise en situation reconstituées. Durée de l'épreuve: 40 minutes</p> <p>Durée totale de l'épreuve: 40 minutes Lieu des épreuves: centre de formation</p>	<p>Etude de cas pratique: A partir d'un cas pratique portant sur plusieurs situations présentant des anomalies relatives à la réception, le stockage et l'approvisionnement des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool, le candidat procédera à une étude du dossier durant 30 minutes, il devra se positionner sur des solutions correctives à apporter. Cette épreuve sera suivie d'un entretien oral de 15 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 des compétences professionnelles par le candidat. Durée de l'épreuve: 45 minutes</p> <p>Entretien d'approfondissement avec le jury d'évaluation Au cours de cet 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. Durée de l'épreuve: 15 minutes</p> <p>Durée totale des épreuves: 60 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
<p>Les évaluateurs</p>	<p>Un jury d'évaluation composé de 3 personnes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 membre de l'organisme de formation n'ayant pas formé le candidat • 2 professionnels métier 		

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 : Gérer la relation client dans une démarche de conseil et de vente des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool dans une cave

<p>A1.1 Prise en charge et identification du besoin du client</p>	<p>C1.1 Accueillir le client, le cas échéant en anglais, dans le respect des procédures d'accueil de la cave et de la réglementation en vigueur, en adoptant une approche personnalisée, en prenant en compte notamment les situations d'handicap, et en gérant efficacement l'affluence afin de garantir une expérience client positive et satisfaisante.</p> <p>C1.2 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 et appréhender son profil (néophyte, expert...).</p>	<p>Mise en situation professionnelle reconstituée n°1: A partir d'un scénario tiré au sort reconstituant une situation de vente conseil entre le candidat et une personne jouant le rôle du client. 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 - Les accords mets et produits proposés - La proposition de produits complémentaires et d'offres additionnelles - Le conseil sur le mode de dégustation et les durées et modes de conservation - La conclusion de la vente: encaissement et emballage de produits - Le traitement des réclamations - La prise de congé du client <p>Compétences évaluées: C1.1, C1.2, C1.3, C1.5, C1.6, C1.8, C1.10 Durée de l'épreuve: 20 minutes</p>	<p>Les règles et procédures d'accueil de la cave sont appliquées. La réglementation relative à la vente d'alcool est connue et appliquée (âge légal et état d'ébriété). L'attitude et la posture d'accueil sont conformes aux standards la cave. L'approche client est propice à la satisfaction client dans un environnement spécialisé : disponibilité du vendeur, écoute, sourire, contact visuel, signe de reconnaissance. Les techniques de gestion de l'affluence utilisées sont maîtrisées et adaptées à la situation 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. Les demandes du client en anglais sont comprises</p> <p>Les étapes et techniques de questionnement pour la phase de découverte du client sont maîtrisées. Le profil du client est cerné (néophyte, expert). Les questions posées pour découvrir les attentes, les besoins, les goûts, le budget du client, sont claires, ouvertes et pertinentes. Le vocabulaire utilisé est adapté au profil du client Les besoins et attentes du client sont identifiés et reformulés. Ils sont confirmés par le client.</p>
<p>A1.2 Conseil et accompagnement personnalisé</p>	<p>C1.3 Conseiller des accords mets et produits (vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool) en mettant en avant leurs caractéristiques gustatives propres, leurs propriétés ainsi que le rapport qualité/prix afin de sélectionner les produits correspondant au besoin du client.</p>	<p>Les vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool répondant aux attentes, aux besoins, aux goûts et au budget du client , sont sélectionnés. L'argumentation utilisée pour mettre en avant le(s) produit(s) proposé(s) est adaptée aux besoins et attentes du client et à la stratégie commerciale de la cave. Leurs caractéristiques gustatives techniques ainsi que leurs propriétés sont expliquées au client. Les informations et explications sur les produits sont exprimés clairement au client et de façon accessible. Les différents labels, mentions et appellations d'origines sont expliqués sans erreur. Les caractéristiques relatives à l'éco-responsabilité des produits (labels, mode de production...) sont expliqués au client et mis en avant. Les suggestions d'associations, de recettes et d'accords possibles faites sont pertinentes au regard des besoins du client. Les qualités organoleptiques des produits (saveurs, textures, arômes...) sont mises en avant. Le vocabulaire employé est varié et adapté au profil du client. Les arguments qui font du produit un choix avantageux en termes de rapport qualité/prix sont présentés et expliqués au client.</p>	<p>Les vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool répondant aux attentes, aux besoins, aux goûts et au budget du client , sont sélectionnés. L'argumentation utilisée pour mettre en avant le(s) produit(s) proposé(s) est adaptée aux besoins et attentes du client et à la stratégie commerciale de la cave. Leurs caractéristiques gustatives techniques ainsi que leurs propriétés sont expliquées au client. Les informations et explications sur les produits sont exprimés clairement au client et de façon accessible. Les différents labels, mentions et appellations d'origines sont expliqués sans erreur. Les caractéristiques relatives à l'éco-responsabilité des produits (labels, mode de production...) sont expliqués au client et mis en avant. Les suggestions d'associations, de recettes et d'accords possibles faites sont pertinentes au regard des besoins du client. Les qualités organoleptiques des produits (saveurs, textures, arômes...) sont mises en avant. Le vocabulaire employé est varié et adapté au profil du client. Les arguments qui font du produit un choix avantageux en termes de rapport qualité/prix sont présentés et expliqués au client.</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 : Gérer la relation client dans une démarche de conseil et de vente des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool dans une cave			
A1.2 Conseil et accompagnement personnalisé	C1.4 Proposer le cas échéant au regard du profil du client une dégustation de vins, de bières, de spiritueux et de boissons sans alcool en mettant en valeur le produit et en s'appuyant sur l'aspect émotionnel et sensoriel (observation visuelle, olfactive et gustative) pour le faire découvrir au client.	<p><u>Mise en situation professionnelle reconstituée n°2:</u> A partir d'une situation de dégustation de vins, de bières, de spiritueux ou de boissons sans alcool à laquelle est confronté le candidat. Le candidat sera évalué sur sa capacité à décrire, argumenter et mettre en valeur le produit à déguster dans le cadre d'une démarche de conseil et de vente de vins, de bières, de spiritueux et de boissons sans alcool. Durée de l'épreuve: 10 minutes Compétences évaluées: C1.4</p>	<p>Une dégustation est proposée au client en tenant compte de ses goûts et de ses attentes et de la stratégie commerciale de la cave. Les informations et explications sur les produits sont exprimés clairement au client et de façon accessible. L'origine, les méthodes de fabrication, les saveurs, les textures et les caractéristiques gustatives sont expliquées au client. Les caractéristiques sensorielles des produits sont bien appréhendées et correctement expliquées au client. Le client est guidé dans la découverte visuelle, olfactive et gustative du produit. La narration est construite adaptée pour susciter des émotions et des sensations positives. Les règles d'hygiène et de bonnes pratiques de dégustation sont appliquées.</p>
	C1.5 Proposer des produits complémentaires, des offres additionnelles, des services associés (mise à température des boissons, livraison...) dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise pour répondre à d'autres besoins potentiels.	<p><u>Entretien avec les membres du jury d'évaluation:</u> 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. Durée de l'épreuve: 15 minutes</p>	<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 de la cave. L'argumentaire de vente accompagnant ces propositions est pertinent.</p>
	C1.6 Conseiller le client sur le mode de dégustation, les durées et modes de conservation, afin de maximiser les propriétés gustatives du vin, de la bière, du spiritueux et/ou boissons sans alcool mais également de prévenir toute altération du produit afin d'éviter tout gaspillage alimentaire.		<p>Le mode de dégustation (aération, température de service, types de verres, type de tire bouchons...), les durées et les modes de conservation appropriés aux vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool sont expliqués au client. La durée de conservation optimale des produits, en fonction de leurs caractéristiques spécifiques est conseillée au client. Des recommandations sur les conditions de stockage appropriées (température, humidité, exposition à la lumière, position de la bouteille, etc.) sont faites au client pour préserver la qualité du produit sur le long terme. Elles sont adaptées aux différents produits. Le client est sensibilisé/informé sur les risques de gaspillage alimentaire liés à une mauvaise conservation ou à une utilisation inadéquate des produits.</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 : Gérer la relation client dans une démarche de conseil et de vente des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool dans une cave			
A1.3 Vente et fidélisation client	C1.7 Etablir un devis à la demande du client afin d'estimer le coût de la commande selon le besoin exprimé et un bon de commande afin de sécuriser l'acte d'achat du client.		<p>Les besoins du client sont spécifiés et reformulés. Un devis est réalisé, il est clair, détaillé et facilement compréhensible par le client. L'ensemble des éléments requis figure sur le devis. Le devis est correctement chiffré. Il est conforme aux conditions de vente de la cave et à la réglementation en vigueur (TVA, date de validité...).</p>
	C1.8 Conclure la vente dans le respect de la législation en vigueur en réalisant l'encaissement, et si besoin l'emballage (cadeau, transport...) , en confortant le client dans son choix en vue de garantir la satisfaction client et le fidéliser.		<p>Le bon de commande émis est clair, il est conforme aux termes et conditions établies dans le devis. Il récapitule de manière précise les éléments convenus avec le client, tels que les produits ou services commandés, les quantités, les tarifs, les modalités de paiement, les conditions de livraison, etc.</p> <p>La vente est conclue. La réglementation relative à la vente de vins, bières, spiritueux est appliquée. La vente est correctement enregistrée dans l'outil de gestion commerciale de la cave. Les différentes modalités de paiement sont proposées au client. Les procédures d'encaissement sont respectées. Les précautions à prendre suivant les différents modes de paiement sont connues et bien appliquées. L'encaissement est juste, la facture est éditée si besoin et remise au client. La quantité et/ou le format d'emballage utilisé est adapté au produit. Il garantit l'intégrité et la présentation des produits. L'emballage cadeau est proposé et réalisé si nécessaire. La politique de fidélisation client de l'entreprise est connue et correctement appliquée. Le client est conforté dans son choix.</p>
	C1.9 Réaliser les formalités administratives (documents de transport, douane...) liées à la vente et au transport de vins, bières et spiritueux afin d'être en conformité avec la réglementation en vigueur.		<p>Les formalités administratives (documents de transport, douane...) liées à la vente et au transport de vins, bières et spiritueux sont appliquées. Elles sont conformes à la réglementation en vigueur.</p>
	C1.10 Traiter les réclamations client relatives à un défaut ou une altération du produit dans le respect des procédures de la cave 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. 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. Le client est réorienté vers le bon interlocuteur selon la complexité de la réclamation. Le responsable de la cave en est informé.</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 2 : Contribuer au développement commercial et à la mise en valeur de la cave			
A2.1 Mise en valeur de la cave et des produits en conformité avec la réglementation en vigueur	C2.1 Contribuer à la théâtralisation de l'espace de vente en mettant en œuvre les règles de merchandising propre à la vente de vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool afin de rendre la cave attrayante.	<p>Dossier professionnel suivi d'un oral avec les membres du jury: Réalisation par le candidat d'un dossier professionnel écrit relatant une animation commerciale à laquelle il aura contribué. Il présentera un recueil de preuves détaillant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des caves concurrentes sur la zone de chalandise, leur offre produits, le positionnement de la cave - Une animation réalisée et organisée par le candidat ou à laquelle il aura participé - Le respect des règles de merchandising - La conformité de l'étiquetage - Le bon état marchand d'une cave - Une analyse chiffrée de l'animation commerciale (calculs des indicateurs de performance commerciale) - L'animation du fichier client par l'envoi de newsletter, d'offres et/ou d'actions commerciales en rapport avec l'animation réalisée - La communication réalisée autour de l'animation commerciale <p>Le dossier professionnel aura été transmis au jury d'évaluation 30 jours avant l'entretien.</p> <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 dans le dossier professionnelle.</p> <p>Durée de l'épreuve: 40 minutes</p>	<p>La théâtralisation des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool est réalisée conformément aux règles de merchandising et aux aménagements prévues dans la cave.</p> <p>Les règles de sécurité relatives à la circulation au sein de l'espace de vente sont respectées.</p> <p>L'espace de vente est cohérent et esthétique. Il est organisé en tenant compte des différentes catégories de produits, des marques, des thématiques, etc.</p> <p>Les outils de Promotions sur Lieux de Ventes sont utilisés ainsi que les décorations thématiques mises à disposition au sein de la cave.</p> <p>La bonne tenue de l'espace de vente est constatée. La cave est attractive.</p>
	C2.2 Réaliser une présentation attractive des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool dans le respect de la réglementation en vigueur afin de dynamiser les ventes.		<p>La réglementation en vigueur concernant la présentation des produits est appliquée.</p> <p>Les vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool sont mis en scène et en valeur. Des présentoirs, des supports visuels sont utilisés pour faciliter la découverte et l'achat des produits. Les fiches descriptives des produits sont accessibles et lisibles. Le prix est affiché, il est lisible par le client.</p>
	C2.3 Veiller à la conformité de l'étiquetage des vins, bières et spiritueux ainsi qu'à l'affichage afin d'être en conformité avec la réglementation commerciale en vigueur.		<p>La réglementation relative à l'étiquetage des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool ainsi qu'aux affichages obligatoires est appliquée.</p> <p>Les étiquettes comportent les mentions obligatoires (nom du produit, volume, degré d'alcool, allergènes, etc.)</p> <p>Aucune anomalie dans l'affichage n'est constatée.</p> <p>Les étiquettes des produits et les affichages sont lisibles et conforme à la réglementation en vigueur.</p>
A2.2 Maintien du bon état marchand de la cave	C2.4 Veiller au bon état général de la cave tout au long de la journée afin de garantir une expérience d'achat positive au client.	<p>Le bon état général de la cave est constaté.</p> <p>La cave est propre. Les surfaces et équipements sont nettoyés.</p> <p>Les vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool non conformes à la vente sont identifiés, ils sont retirés des rayons. Aucun produit non conforme n'est présent dans les rayons.</p> <p>Les produits sont correctement rangés. Le réassort est correctement réalisé</p>	
	C2.5 Réaliser le contrôle, le nettoyage et l'entretien des meubles, rayons et matériels notamment pour le vrac, en appliquant les règles d'hygiène, de sécurité, environnement et consignes en vigueur dans la cave afin de prévenir les éventuels risques liés à la manipulation de vins et spiritueux.	<p>. Les règles QHSE sont définies.</p> <p>Les procédures de contrôle, de nettoyage et d'entretien relatives aux matériels, meubles et rayons de la cave sont appliquées.</p> <p>L'état, l'aspect et la propreté des rayons sont vérifiés régulièrement. Les rayons sont propres.</p> <p>L'ensemble des règles QHSE sont appliquées conformément à la réglementation en vigueur.</p> <p>Les meubles vrac sont remplis dans le respect des règles en vigueur</p> <p>Les risques liés à la manipulation de vins et spiritueux sont identifiés et évités.</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 2 : Contribuer au développement commercial et à la mise en valeur de la cave			
A2.3 Participation au développement commercial de la cave	C2.6 Participer à la veille sur la zone de chalandise de la cave en observant les tendances de consommation et le positionnement des enseignes concurrentes afin de contribuer à l'identification d'opportunités de marché.		Les caves concurrentes dans la zone de chalandise sont identifiées. L'offre produits des caves concurrentes est identifiée. Le positionnement de la cave est identifié. Les besoins, les attentes et les préférences des clients en matière de vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool sont identifiés dans le cadre de la relation client. Ces informations sont communiquées au responsable de la cave.
	C2.7 Réaliser des animations commerciales dans le cadre d'évènements promotionnels (dégustations, soirées thématiques ...) afin de faire découvrir les différentes gammes de produits proposées aux clients et/ou potentiels prospects.		En accord avec le responsable de la cave, 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 le 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 cave. Le discours et le ton employé sont adaptés. L'argumentaire utilisé est approprié. La mise en valeur du/des produits est documentée.
	C2.8 Identifier sa performance commerciale afin de se situer au regard des objectifs fixés par la cave et mettre en œuvre le cas échéant les démarches commerciales adéquates pour y pallier en accord avec le/la responsable.		Les objectifs commerciaux fixés par la cave sont compris. Le candidat identifie sa performance commerciale à partir des calculs de marge, de panier moyen, et de chiffres d'affaires. Ces calculs sont correctement réalisés et communiqués au responsable de la cave, il identifie les éventuels écarts avec les objectifs commerciaux fixés. Des actions commerciales (actions promotionnelles, réadaptation de l'argumentaire de vente...) sont proposées et déployées au sein de la cave en accord avec le responsable selon le besoin.
	C2.9 Contribuer à la mise à jour et à l'animation du fichier client en leur communiquant régulièrement les newsletters, les offres et actions commerciales pour les fidéliser et développer l'activité de la cave.		Les informations nécessaires à la gestion de la relation client et à la fidélisation du client sont collectées et actualisées (coordonnées, achats...) au sein du fichier client. Elles sont complètes et exactes. L'envoi des newsletters, des offres et des actions commerciales aux clients est réalisé à la demande du responsable de la cave. Des actions de fidélisation sont proposées au responsable.
	C2.10 Participer à la communication externe de la cave 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 cave. Les différentes plateformes de réseaux sociaux les plus utilisées sont identifiées. Le contenu publié est adapté aux valeurs et à l'image de la cave. Il correspond aux directives données par le responsable de la cave.

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 : Assurer la réception, le stockage et l'approvisionnement des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool dans une cave			
A3.1 Réception et vérification des livraisons	C3.1 Réceptionner les livraisons en s'assurant que les vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool soient conformes à la commande et qu'ils soient en bon état afin de détecter les anomalies et les signaler, le cas échéant.	<p>Étude de cas pratiques: A partir d'un cas pratique portant sur plusieurs situations présentant des anomalies relatives à la réception, le stockage et l'approvisionnement des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool, le candidat procédera à une étude du dossier durant 30 minutes, il devra se positionner sur des solutions correctives à apporter. Cette épreuve sera suivie d'un entretien oral avec le jury afin de permettre au candidat d'argumenter 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 des compétences professionnelles par le candidat.</p> <p>Entretien d'explicitation avec le jury Au cours de cet entretien de 15 minutes le candidat présente les solutions correctives préconisées, il les explicite et les justifie.</p> <p>Entretien d'approfondissement avec le jury d'évaluation Au cours de cet entretien 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>Durée totale des épreuves: 60 minutes</p>	<p>Les procédures de contrôle des livraisons sont correctement appliquées Une comparaison des produits reçus est réalisée avec les informations présentes sur le bon de livraison et le bon de commande. Les vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool 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...) Toute anomalie est identifiée et signalée au responsable. Les procédures de traitement des anomalies relatives aux constats réalisés sont correctement appliquées.</p>
A3.2 Stockage des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool	C3.2 Stocker les vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool dans le respect des règles afin de garantir leur qualité et une conservation optimale.		<p>Le stockage des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool est réalisé dans le respect des règles d'optimisation et de conservation du produit en fonction de sa catégorie et de sa spécificité. Les produits sont stockés en fonction de la réglementation et dans les lieux adaptés à leur conservation. L'utilisation de l'espace de stockage est optimisé.</p>
	C3.3 Organiser les rayons de vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool en respectant la réglementation en vigueur afin de prévenir les risques de casse et de perte.		<p>Les rayons de vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool sont organisées conformément à la réglementation en vigueur. Les équipements de rangement utilisés sont adaptés aux produits pour prévenir les risques de casse et de perte. Les produits sont correctement sécurisés sur les rayons pour éviter les chutes et les casses.</p>
A3.3 Gestion et suivi des stocks	C3.4 Réaliser la rotation des produits selon la saisonnalité et leurs caractéristiques afin de prévenir leur altération et/ou les pertes.		<p>La rotation des stocks est optimale, elle permet d'éviter l'altération des produits et les pertes. La méthode FIFO est appliquée. La rotation des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool est réalisée en fonction de la saisonnalité et de leurs caractéristiques spécifiques (sensibilité à la température, à la lumière ou à d'autres facteurs environnementaux, DLUO, DLC...).</p>
	C3.5 Participer à la planification des approvisionnements de vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool afin d'éviter les ruptures de stocks.	<p>Les marronniers et les autres pics d'affluence sont identifiés. Les risques de ruptures de stocks sont anticipés. Les vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool proches de la rupture de stock sont identifiés et communiqués au responsable de magasin. Il n'y a pas de risques de rupture de stocks ou de surstocks. Les stocks sont conformes aux seuils définis dans l'entreprise au regard de l'activité commerciale.</p>	

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 : Assurer la réception, le stockage et l'approvisionnement des vins, bières, spiritueux et boissons sans alcool dans une cave			
A3.3 Gestion et suivi des stocks	C3.6 Réaliser un inventaire régulier 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 cave: <ul style="list-style-type: none"> - La méthodologie d'inventaire est appliquée - Les comptages réalisés lors des inventaires sont exhaustifs et exacts. - Les documents et outils sont correctement utilisés et complétés - Les anomalies et écarts d'inventaires sont identifiés et signalés selon les procédures de la cave. Les causes des écarts sont identifiées.
	C3.7 Traiter les invendus selon les procédures de la cave et dans le respect de l'environnement afin de minimiser les pertes financières et éviter le gaspillage alimentaire.		Les produits invendus sont orientés selon le circuit approprié. Les actions commerciales mises en œuvre pour écouler les produits invendus sont pertinentes et respectent la réglementation commerciale en vigueur : ventes promotionnelles, proposition de dégustation, transformations de produits ... Le traitement des invendus respecte l'environnement: tri sélectif des déchets...