

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 29476**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Vendeur conseil spécialisé en alimentation artisanale

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) des branches du secteur alimentaire - OPCALIM	Directeur Général

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3133 - Charcuterie de détail, 3215 - Pâtisserie, 3224 - Détaillants et détaillants-fabricants en confiserie, chocolaterie et biscuiterie

#### Code(s) NSF :

221w Commercialisation de produits alimentaires

#### Formacode(s) :

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le vendeur conseil spécialisé en alimentation artisanale exerce sa fonction au sein d'un point de vente d'alimentation de détail et artisanale. Il est le plus souvent sédentaire. Il est en relation avec les membres du service fabrication.

Selon la taille de l'entreprise, son responsable peut être l'artisan, le chef d'entreprise ou un collaborateur salarié ou non (conjoint de l'employeur souvent).

Il peut être amené à animer le point de vente seul et selon les cas, seconder, voir remplacer occasionnellement le responsable de magasin sur certaines missions (remises bancaires, relance clients débiteurs...).

Ainsi, les principales activités du Vendeur conseil spécialisé en alimentation artisanale s'articulent autour de 3 grandes missions :

- Accueil, conseil, vente, service et suivi de la clientèle
- Animation d'une dynamique commerciale
- Entretien et gestion d'un point de vente

Les capacités attestées :

- Accueillir et accompagner les clients en magasin
- Identifier et analyser les besoins d'un client et vendre des produits et des services adaptés
- Conseiller sur les produits
- Conclure la vente
- Traiter les retours et les réclamations clients
- Appréhender et participer à la dynamique commerciale
- Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin : tenue du magasin, tenue des rayons et mise en valeur des produits
- Réaliser le suivi des stocks et la prise en charge des produits

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Secteur alimentaire / alimentation artisanale

Vendeur-conseil en magasin d'alimentation, vendeur en alimentation.

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

D1106 : Vente en alimentation

D1501 : Animation de vente

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Modalités d'évaluation des compétences / accès par la formation :

La certification s'appuie sur 3 composantes :

- L'évaluation par des formateurs interne et externe habilités, à l'aide d'un questionnaire.
- L'évaluation par le tuteur en entreprise, à l'aide d'une grille d'observation.
- L'évaluation par le jury, sur la base d'une observation sur poste de travail et/ou d'un entretien, à l'aide d'un guide d'évaluation de la maîtrise professionnelle.

Modalités d'évaluation des compétences / accès par la VAE :

La certification s'appuie sur 2 composantes :

- Un livret descriptif d'activité rempli par le candidat, éventuellement accompagné de documents techniques,
- Et une présentation orale, suivie d'un entretien avec les membres du jury.

#### Bloc de compétence :

## INTITULÉ

## DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 29476 - Accueil, conseil, vente, service et suivi de la clientèle

**Descriptif :**

- Accueillir et accompagner les clients en magasin :
- Prendre en considération le client, dès son arrivée dans le magasin ou lors de son 1er appel téléphonique, dans un langage adapté dans le respect des procédures d'accueil et des consignes en vigueur dans l'entreprise et de sa politique commerciale.
  - Prendre contact avec le client en adaptant l'accueil à chaque interlocuteur (français, langue étrangère) et dans le respect des consignes de l'entreprise
- Identifier et analyser les besoins d'un client et vendre des produits et des services adaptés :
- Découvrir les besoins du client et les reformuler en utilisant les techniques de ventes en vigueur dans l'entreprise pour faciliter l'expression du besoin.
  - Valoriser, proposer et argumenter un produit répondant aux besoins et attentes du client :
    - en tenant compte de ses goûts
    - en tenant compte des intolérances alimentaires
    - en tenant compte des conditions de transport, de consommation, de conditionnement, de délais d'exécution
    - en respectant le budget du client en évaluant le coût des produits retenus
  - Traiter les questions, les doutes des clients pour rassurer le client en proposant le cas échéant des produits de substitution, en recommandant des associations de produits, ou sur les quantités nécessaires.
  - Proposer une commande client en appliquant les consignes et les outils de l'établissement.
  - Gérer la demande du client en s'assurant de la disponibilité du produit, de la faisabilité, des délais nécessaires de fabrication et d'approvisionnement.
  - Effectuer le cas échéant une remise, une offre selon les consignes de l'entreprise.
  - Promouvoir les points forts de l'entreprise.
- Conseiller sur les produits :
- Présenter et/ou comparer des caractéristiques de produits (étapes de fabrication, composition, parfum...) et services (livraison, prêt de matériel...).
  - Utiliser les supports à la vente disponible au sein de l'entreprise pour appuyer et valoriser l'argumentation des produits.
  - Présenter les caractéristiques optimales de conservation et de consommation du produit pour optimiser la satisfaction client lors de sa consommation.
- Conclure la vente :
- Réaliser la préparation, voire la découpe, et le conditionnement du produit selon ses caractéristiques en respectant les règles d'hygiène, pour un achat immédiat.
  - Remettre les produits au client sous une présentation adaptée (emballage adapté aux produits, aux évènements, quantité...) en utilisant les moyens mis à disposition de manière optimisée (papier, ruban, boîte...).
  - Enregistrer une commande selon les consignes en vigueur dans l'entreprise et suivre son exécution, son expédition et sa livraison.
  - Formaliser l'acte d'achat en respectant les consignes d'encaissement de l'établissement : contrôle authenticité d'un moyen de paiement, accepter ou refuser des moyens de paiement, utilisation de la caisse enregistreuse, ... (pesée, encaissement total ou partiel, carte fidélité, rappel des conditions optimales de conservation et de consommation...).

**Modalités d'évaluation :**

questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes)

Et / Ou

mise en situation professionnelle ou reconstituée suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur

## INTITULÉ

## DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétence n°2 de la  
fiche n° 29476 - Entretien et  
gestion d'un point de vente

**Descriptif :**

Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin : tenue du magasin, tenue des rayons et mise en valeur des produits

- Pourvoir les vitrines de produits en appliquant les consignes de mise en valeur des produits (conformité de qualité, attractivité et mise en valeur, rotation en quantité suffisante en fonction du flux d'activité, DLC...) et les règles d'hygiène et de sécurité de l'établissement.
- Mettre en œuvre et veiller à l'application des consignes de l'établissement relatives aux affichages, à l'étiquetage, à la signalétique et aux offres promotionnelles (prix, composition, facteurs allergènes, dlc, dluo...).
- Réaliser l'ouverture ou la fermeture de l'établissement en respectant les consignes (fond de caisse, inspection des alarmes, contrôles des températures...).
- Participer à l'entretien, au nettoyage, au retour de produits en chambre froide et au rangement du point de vente et de ses outils en appliquant les consignes d'hygiène et de sécurité de l'établissement (produits consommables hors de portée, plan de nettoyage respecté avec périodicité...).

Réaliser le suivi des stocks et la prise en charge des produits

- Réceptionner, contrôler et stocker les produits en respectant les règles d'hygiène et les consignes de réception de l'entreprise.
- Conditionner les produits selon les consignes de l'entreprise en vue d'une mise en vitrine.
- Organiser et pourvoir les zones de stockage en respectant les consignes de l'établissement.
- Compter et reporter les données des produits et du matériel, pour l'inventaire, en appliquant les procédures et les consignes de l'entreprise.
- Anticiper les commandes afin d'éviter les risques de ruptures.
- En cas de rupture de produits, anomalie de livraison ou irrégularité de qualité..., agir selon les consignes de l'établissement, ou alerter la personne ressource de l'entreprise.
- Identifier tout incident ou dysfonctionnement des conditions de stockage (vitrine réfrigérante, volets roulants, étanchéité de joint, humidification, condensation, erreur de caisse...), alerter, et le cas échéant, avoir recours à une personne ressource identifiée par l'établissement.

**Modalités d'évaluation :**

questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes)

Et / Ou

mise en situation professionnelle ou reconstituée suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 29476 - Animation d'une dynamique commerciale	<p><b>Descriptif :</b>            Traiter les retours et les réclamations clients</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en charge les clients lors d'une réclamation pour déterminer la nature de sa demande.</li> <li>• Traiter les réclamations en apportant une réponse adaptée selon les consignes de l'établissement et le cas échéant, avoir recours à une personne ressource de l'établissement.</li> </ul> <p>Appréhender et participer à la dynamique commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promouvoir les offres, les remises ou promotions mise en œuvre par l'établissement.</li> <li>• Contribuer à une organisation optimale du travail entre collègues (transmission de consignes, informations sur les produits, les services et les clients...) et le cas échéant, adapter l'organisation du travail au flux de clientèle, à l'arrivée de nouveaux membres de l'équipe.</li> <li>• Transmettre à la personne référente dans l'établissement des remarques et commentaires de la clientèle ou informations utiles sur la concurrence ou dysfonctionnement et incidents.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b>            questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes)            Et / Ou            mise en situation professionnelle ou reconstituée suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Jury constitué : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'un représentant de l'organisation patronale,</li> <li>• d'un représentant des organisations syndicales de salariés,</li> <li>• d'un représentant de l'OPCA</li> </ul>
En contrat de professionnalisation	X	Jury constitué : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'un représentant de l'organisation patronale,</li> <li>• d'un représentant des organisations syndicales de salariés,</li> <li>• d'un représentant de l'OPCA</li> </ul>
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2016	X	Jury constitué : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'un représentant de l'organisation patronale,</li> <li>• d'un représentant des organisations syndicales de salariés,</li> <li>• d'un représentant de l'OPCA</li> </ul>

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

**Référence du décret général :****Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 8 décembre 2017 publié au Journal Officiel du 21 décembre 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Vendeur conseil spécialisé en alimentation artisanale" avec effet au du 21 décembre 2017, jusqu'au du 21 décembre 2022.

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :****Références autres :****Pour plus d'informations****Statistiques :****Autres sources d'information :**

<http://www.opcalim.org/>

Site Internet de l'autorité délivrant la certification

**Lieu(x) de certification :**

Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) des branches du secteur alimentaire - OPCALIM : Île-de-France - Paris ( 75) []

OPCALIM - 20, Place des Vins de France - 75012 PARIS dans l'attente de la mise en place d'un Organisme certificateur (art. 6 de l'Accord sur la Formation Professionnelle du 30/10/2014).

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

Au choix des entreprises et des candidats à la VAE

**Historique de la certification :**

- Accord multi branches du 29/05/2015 sur la reconnaissance et l'inscription au RNCP des CQP transversaux du secteur alimentaire.
- Accord du 30/10/2014 sur la formation professionnelle dans diverses branches de la filière alimentaire.
- Compte-rendu du 12/04/2016 de la CPNEFP de la branche professionnelle de confiserie, chocolaterie, biscuiterie sur la validation de la mise en œuvre du CQP Vendeur conseil spécialisé en alimentation artisanale.
- Compte-rendu du 06/06/2016 de la CPNEFP de la branche professionnelle de la pâtisserie sur la validation de la mise en œuvre du CQP Vendeur conseil spécialisé en alimentation artisanale.
- Compte-rendu du 03/09/2013 de la CPNEFP de la branche de la charcuterie de détails sur la reconnaissance et l'inscription au RNCP des CQP Traiteur Organisateur de Réception, Manager de Boutique, Charcutier Spécialisé et Conseiller(ère) de vente.
- Compte-rendu du 21/09/2016 de la CPNEFP de la branche de la charcuterie de détails sur la validation de la mise en œuvre du CQP Vendeur conseil spécialisé en alimentation artisanale.
- Délégation du 16/11/2016 de la CPNE de la branche Chocolatiers-Confiseurs à l'OPCALIM.
- Délégation du 02/11/2016 de la CPNE de la branche Pâtisserie à l'OPCALIM.
- Délégation du 29/11/2016 de la CPNE de la branche Charcuterie de détail à l'OPCALIM..