

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32114**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Vendeur conseil en crèmerie fromagerie

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) du commerce de détail des fruits légumes, épicerie et produits laitiers - Association pour le développement du paritarisme (ADP)	Secrétaire générale

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3244 - COMmerces de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers

Code(s) NSF :

221w Commercialisation de produits alimentaires

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le (la) titulaire du CQP Vendeur(euse) conseil crémier-fromager exerce son activité dans un point de vente de commerce de détail de crèmerie fromagerie (en magasin, sur les marchés sous halles ou de plein vent).

Il (elle) accueille, informe et conseille la clientèle sur la provenance, l'utilisation, la conservation et les conditions d'affinage des produits laitiers.

Il (elle) assure la tenue de l'espace de vente ou de son rayon et met en valeur les produits laitiers dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise.

Il (elle) réalise l'affinage des fromages, la préparation de plateaux de fromages, les préparations fromagères.

Il (elle) assure le respect des règles de qualité, d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement (QHSE) ainsi que le guide des Bonnes Pratiques d'hygiène spécifiques aux produits laitiers.

Les activités visées sont les suivantes :

- Vente et relations clients
- Mise en valeur des produits laitiers et des fromages en point de vente
- Préparation des produits laitiers et des fromages
- Réception et gestion des stocks

Le (la) titulaire est capable de mettre en oeuvre les compétences en lien avec les blocs de compétences suivants :

- Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les produits laitiers et les fromages
- Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des produits laitiers et des fromages et vérification du bon état marchand de l'espace de vente
- Bloc de compétences 3 : Vente et relation client dans le point de vente
- Bloc de compétences 4 : Réception, stockage et approvisionnement des produits laitiers et des fromages

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

Entreprises de commerce de détails relevant de la convention collective 3244 - Commerces de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers

Vendeur(euse) Conseil crémier-fromager Vendeur(euse) - crémier fromager

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1106 : Vente en alimentation

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

le CQP est composé de 4 blocs de compétences :

- Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les produits laitiers et les fromages
- Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des produits laitiers et des fromages et vérification du bon état marchand de l'espace de vente
- Bloc de compétences 3 : Vente et relation client dans le point de vente
- Bloc de compétences 4 : Réception, stockage et approvisionnement des produits laitiers et des fromages

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32114 - Bloc de compétences 4 : Réception, stockage et approvisionnement des produits laitiers et des fromages</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Réaliser la réception des produits laitiers et des fromages en respectant les consignes en vigueur dans l'entreprise – Réaliser le stockage des produits laitiers et des fromages en fonction de la nature des produits, du mode de conservation et de la rotation des stocks – Réaliser des soins d'affinage – Réaliser, en collaboration avec les membres de l'équipe, des inventaires réguliers et rechercher les causes des écarts – Vérifier la traçabilité des produits – Identifier les risques QHSE liés à l'activité de réception et de stockage des produits – Identifier et mettre en œuvre les règles QHSE et consignes relatives au stockage des produits et à leur manipulation – Réaliser le contrôle, le nettoyage et l'entretien des zones de stockage en appliquant les règles QHSE, les consignes en vigueur dans l'entreprise et la réglementation – Mettre en œuvre des actions de prévention du gaspillage alimentaire – Traiter et orienter les invendus en fonction des consignes de l'entreprise et des règles de respect de l'environnement <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Entretien avec les membres de la commission d'évaluation (15 min) :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Bilan de l'activité de réception, de stockage et d'approvisionnement des produits laitiers et des fromages que réalise le candidat – Questionnement sur les soins d'affinage réalisés par le candidat – Questionnement sur les risques QHSE et l'application des règles QHSE par le candidat lors de la réception, le stockage et l'approvisionnement des produits laitiers et des fromages <p>Modalités de certification</p> <p>Validation par le jury de certification (jury paritaire national) et remise d'un certificat pour le bloc de compétence acquis.</p>

Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32114 - Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les produits laitiers et les fromages

Descriptif :

- Sélectionner les produits correspondant aux besoins du client (variétés, régions, origines, types d'utilisation, conservation, ...)
- Valoriser les qualités des produits
- Expliquer les différents labels, mentions et appellations d'origine
- Expliquer au client la provenance d'un produit, le mode de production, le temps d'affinage, la dégustation et les durées et les modes de conservation, afin de prévenir le gaspillage alimentaire^[1]
- Justifier et argumenter la valeur et la gamme des produits
- Conseiller le client sur les associations et accords (par exemple accord vins et fromages)
- Expliquer les différents types de mise en œuvre ou de préparation possibles des produits vendus
- Identifier les avantages concurrentiels des produits commercialisés par rapport aux produits proposés par les concurrents proches

Modalités d'évaluation :

QCM sur les produits laitiers et les fromages (40 questions)

Mise en situation reconstituée de conseil à un client en présence de la commission d'évaluation

Il s'agit d'un jeu de rôle reconstituant une situation professionnelle à laquelle est confronté le candidat (10 min maxi). Une personne extérieure à la commission joue le rôle d'un client potentiel.

Entretien avec les membres de la commission d'évaluation (5 min) :

- Bilan de la mise en situation reconstituée
- Bilan de l'activité de conseils aux clients que réalise le candidat sur les produits laitiers et les fromages

Modalités de certification

Validation par le jury de certification (jury paritaire national) et remise d'un certificat pour le bloc de compétence acquis.

[1] Gaspillage alimentaire : Toute nourriture destinée à la consommation humaine qui, à une étape de la chaîne alimentaire, est perdue, jetée, dégradée (Pacte national de lutte contre le gaspillage alimentaire, 2013)

INTITULÉ	DESRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 32114 - Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des produits laitiers et des fromages et vérification du bon état marchand de l'espace de vente</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Réaliser une présentation attractive des produits laitiers et des fromages : théâtralisation de la présentation – Mettre en œuvre des animations de vente adaptées – Réaliser la découpe et l'emballage des produits laitiers et des fromages dans le respect du guide des Bonnes Pratiques d'hygiène – Réaliser une présentation adaptée des produits pour une dégustation, les commandes spéciales (réalisation de plateaux, de buffets) et la mise en rayon (plateaux, barquettes ...) – Réaliser l'étiquetage des produits et la présentation d'offres dans le respect de la réglementation commerciale au sein de l'espace de vente – Apprécier le bon état marchand de l'espace de vente tout au long de la journée (état des produits, aspect, propreté, hygiène, ...) – Mettre en œuvre les actions correctives (réassort, enlèvement des produits ayant subi des altérations, transformation, nettoyage, ...) afin de prévenir le gaspillage alimentaire – Mettre à jour les supports de communication de l'entreprise (tableaux, affichage dans l'espace de vente, site marchand, réseaux sociaux ...) – Identifier les risques QHSE liés à son activité – Identifier et mettre en œuvre les règles et consignes QHSE relatives à la manipulation des produits et à leur préparation (conservation, affinage, DLC/DDM^[1], protection des produits dans l'espace de vente, maintien de la chaîne du froid, nettoyage des matériels utilisés ...) – Réaliser le contrôle, le nettoyage et l'entretien des matériels, meubles et rayons en appliquant les règles QHSE et consignes en vigueur dans l'entreprise – S'organiser pour réaliser toutes les activités nécessaires à son poste selon les consignes <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Réalisation par le candidat d'une synthèse écrite de son activité avec recueil de preuves détaillant :</p> <ul style="list-style-type: none"> – La mise en valeur des produits laitiers et des fromages – La vérification du bon état marchand de l'espace de vente – Les animations mises en œuvre par le candidat <p>Mise en situation reconstituée :Préparation spécifique (réalisation de plateau) :</p> <p><i>Confronté à une situation de demande client, le candidat devra réaliser un plateau de produits laitiers et/ou des fromages et mettre les produits en valeur sous le regard des membres de la commission d'évaluation. La préparation doit comprendre des découpes de fromages et leur emballage. Le candidat dispose de 30 min pour réaliser sa préparation.</i></p> <p>Entretien avec les membres de la commission d'évaluation (20 min) :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Bilan de la mise en situation – Bilan de l'activité de présentation des produits laitiers et des fromages dans l'espace de vente par le candidat, à partir du dossier remis par le candidat. – Questions concernant les risques QHSE et l'application des règles QHSE dans l'espace de vente <p>Modalités de certification</p> <p>Validation par le jury de certification (jury paritaire national) et remise d'un certificat pour le bloc de compétence acquis.</p> <p>_____</p> <p>[1] DLC/DDM : Date Limite de Consommation / Date de Durabilité Minimale</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 32114 - Bloc de compétences 3 : Vente et relation client dans le point de vente</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Accueillir le client et identifier ses besoins – Construire une relation client – Gérer plusieurs situations de relation client simultanées – Argumenter les propositions apportées au client – Répondre aux objections du client – Prendre les commandes des clients (traitement des commandes dans le point de vente, sur le site marchand...) – Evaluer la faisabilité de la commande – Estimer le coût de la commande pour des produits courants – Réaliser la vente – Réaliser une vente de produit de substitution – Réaliser une vente additionnelle – Proposer et apporter des services adaptés aux attentes du client (préparations spéciales, dégustation, emballage cadeau, livraison, ...) – Conclure l'échange par un acte de fidélisation du client – Identifier la satisfaction client et les actions correctives à mettre en place – Apporter les informations appropriées en cas de retour produit ou de retrait du produit – Recueillir et traiter les réclamations éventuelles des clients <p>– Réaliser les encaissements et les rendus-monnaie avec exactitude quels que soient les éléments perturbant l'attention (clients pressés, nombreux clients présents simultanément en caisse, ...)</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Mise en situation reconstituée de vente à un client ainsi qu'une prise de commande en présence de la commission d'évaluation</p> <p><i>Il s'agit d'un jeu de rôle reconstituant une situation professionnelle à laquelle est confronté le candidat (10 mn maxi). Une personne extérieure à la commission y joue le rôle d'un client potentiel.</i></p> <p>Entretien avec les membres de la commission d'évaluation (5min) :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Bilan de la mise en situation – Bilan des activités de vente et de prise de commandes réalisées par le candidat <p>Modalités de certification</p> <p>Validation par le jury de certification (jury paritaire national) et remise d'un certificat pour le bloc de compétence acquis.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OU	NON	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		Le jury de certification est composé des membres de la CPNE issus du collège employeur (4 organisations patronales) et du collège salarié (4 organisations syndicales).

En contrat de professionnalisation	X		Le jury de certification est composé des membres de la CPNE issus du collège employeur (4 organisations patronales) et du collège salarié (4 organisations syndicales).
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2007	X		Le jury de certification est composé des membres de la CPNE issus du collège employeur (4 organisations patronales) et du collège salarié (4 organisations syndicales).

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

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX
Texte réglementaire : Avenant CCN 59 du 11 février 2004 étendu le 9 novembre 2004. Avenant 70 annule et remplace le 59 du 7 avril 2005 étendu le 8 décembre 2005.	

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 6 février 2008 publié au Journal Officiel du 21 février 2008 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 21 février 2008 jusqu'au 21 février 2013. Certificat délivré par Association des Fédérations en Fruits et Légumes, Epicerie, Crèmerie (AFFLEC).

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, avec effet au 3 décembre 2018, jusqu'au 4 janvier 2023.

Arrêté du 26 novembre 2015 publié au Journal Officiel du 3 décembre 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Vendeur conseil en crèmerie fromagerie" avec effet au 3 décembre 2015, jusqu'au 3 décembre 2018.

Arrêté du 22 décembre 2014 publié au Journal Officiel du 31 décembre 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles Enregistrement pour un an, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle « Vendeur conseil en crèmerie fromagerie », avec effet au 21 février 2013, jusqu'au 31 décembre 2015.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Depuis la création du certificat, 340 certificats de qualification professionnelle ont été délivrés.

Autres sources d'information :

<http://commercantsdugout.fr/>

<http://devenircommercantdugout.fr/>

<http://www.fromagersdefrance.com/>

Confédération des commerçants du goût

Les fromagers de France

Lieu(x) de certification :

Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) du commerce de détail des fruits légumes, épicerie et produits laitiers - Association pour le développement du paritarisme (ADP) : Île-de-France - Paris (75) [14 rue des reculettes 75013 PARIS]

Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) du commerce de détail des fruits légumes, épicerie et produits laitiers - Association pour le développement du paritarisme (ADP)

14, rue des Reculettes

75013 PARIS

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

Les organismes habilités pour dispenser le CQP Vendeur(euse) Conseil Crémier-Fromager sont :

IFOPCA Paris (75) - <http://www.ifopca.fr/>

IFOPCA Toulouse (31) - <http://www.ifopca.fr/>

SEPR Lyon (69) - <http://www.sepr.edu/>

Historique de la certification :

Certification précédente : Vendeur conseil en crèmerie fromagerie