

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32115**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Vendeur conseil en produits biologiques

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)	Président de la CPNE, 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 en produits biologiques exerce son activité dans un point de vente de commerce de détail de produits biologiques (en magasin, sur les marchés sous halles ou de plein vent).

Il (elle) accueille, informe et conseille la clientèle sur la provenance, l'utilisation et les spécificités des produits biologiques alimentaires et non alimentaires. Il (elle) assure la tenue de l'espace de vente ou de son rayon et met en valeur les produits biologiques dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise.

Il (elle) assure le respect des règles de qualité, d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement (QHSE) en vigueur, notamment concernant les produits alimentaires frais.

Il(elle) réalise les activités suivantes :

- Vente et relations clients
- Mise en valeur des produits biologiques en point de vente
- Réception et gestion des stocks
- Préparation de commandes particulières pour les clients

Le (la) titulaire du CQP est capable de mettre en oeuvre les compétences des 4 blocs suivants :

- Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les produits biologiques
- Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des produits biologiques 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 biologiques

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 en produits biologiques, vendeur(euse) en épicerie biologique

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1106 : Vente en alimentation

Réglementation d'activités :

L'exploitant d'un établissement distribuant des boissons alcoolisées doit être titulaire d'une licence soumise à conditions.

Licence IV dite « Licence de plein exercice » permettant de vendre les boissons des 4 groupes

Licence III dite « Licence restreinte » permettant uniquement de vendre les boissons des 2 premiers groupes c'est-à-dire les alcools jusqu'à 18°

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Les 4 blocs de compétences suivants :

- Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les produits biologiques
- Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des produits biologiques 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 biologiques

Bloc de compétence :

Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32115 - Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les produits biologiques

Descriptif :

- Sélectionner les produits correspondant aux besoins du client
- Valoriser la qualité des produits biologiques
- Expliquer les différents labels, mentions et appellations d'origine
- Expliquer au client la provenance d'un produit, le mode de production dont il est issu, les spécificités, les types d'utilisation, les précautions d'emploi 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 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 biologiques (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 conseil aux clients que réalise le candidat sur les produits biologiques

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)

Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32115 - Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des produits biologiques et vérification du bon état marchand de l'espace de vente

Descriptif :

- Réaliser une présentation attractive des produits biologiques : théâtralisation de la présentation
- Mettre en œuvre des animations de vente adaptées
- Réaliser une présentation adaptée des produits pour les commandes spéciales et la mise en rayon (paniers, corbeilles, ...)
- Réaliser la préparation (mise sous emballage, découpe, remplissage des meubles vrac...) dans le respect des règles
- 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, des étalages, 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, 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

Modalités d'évaluation

Réalisation par le candidat d'une synthèse écrite de son activité avec recueil de preuves détaillant :

- La mise en valeur des produits biologiques
- La vérification du bon état marchand de l'espace de vente
- Les animations mises en œuvre par le candidat

Mise en situation reconstituée : Réalisation d'une préparation spécifique (virtuelle ou réelle) :

Confronté à une situation de demande client, le candidat devra réaliser une préparation spécifique autour d'une thématique imposée (sans gluten, végétarien, saison, ...). La présentation doit mettre en valeur les produits. Le candidat dispose de 20 min pour réaliser sa présentation.

Entretien avec les membres de la commission d'évaluation (20 min) :

- Bilan de la mise en situation
- Bilan de l'activité de présentation des produits biologiques 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

Modalités de certification

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

Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 32115 - Bloc de compétences 3 : Vente et relation client dans le point de vente

Descriptif :

- 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
- 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, ...)

Modalités d'évaluation :

Mise en situation reconstituée de vente à un client ainsi qu'une prise de commande 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 mn maxi). Une personne extérieure à la commission y joue le rôle d'un client potentiel.

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

- Bilan de la mise en situation
- Bilan des activités de vente et de prise de commandes réalisées par le candidat

Modalités de certification

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

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 32115 - Bloc de compétences 4 : Réception, stockage et approvisionnement des produits biologiques</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Réaliser la réception de produits biologiques en respectant les consignes en vigueur dans l'entreprise – Réaliser le stockage des produits biologiques en fonction de la nature des produits, de leurs conservations et de la rotation des stocks – 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 biologiques que réalise 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 biologiques <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	QUINON	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).s
---	---	--

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

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

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. Autorité responsable : 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 produits biologiques" 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 produits biologiques », avec effet au 21 février 2013, jusqu'au 31 décembre 2015.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Depuis la création du certificat, 349 certificats de qualification professionnelle ont été délivrés.

Autres sources d'information :

<http://commercantsdugout.fr/>

<http://devenircommercantdugout.fr/>

<http://www.unfd.fr/index.php>

[Confédération des commerçants du goût](#)

[Les commerçants du goût](#)

[UNFD Saveur commerce](#)

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]

CPNE de la Branche professionnelle du Commerce de détail des Fruits et Légumes, Epicerie, Produits laitiers / ADP - Association pour le Développement du Paritarisme

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 Conseil en Produits Biologiques sont :

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

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

§ Tremplin 84 (84) - <http://www.tremplin84.fr/index.php>

§ MFR - CFA La Pommeraye (49) - <http://www.mfr-cfa-pommeraye.fr/>

§ CFPPA de Valdoie (90) - <http://www.cfppavaldoie.fr/>

Historique de la certification :

Le certificat de qualification professionnelle a été créé à l'initiative de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la Branche Professionnelle du Commerce de détail des Fruits et Légumes, Epicerie, Produits laitiers.

Avenant n°63 du 11 février 2004 portant sur la création d'un Certificat de Qualification Professionnelle de Vendeur Conseil en Produits Biologiques.

Avenant n°68 annule et remplace l'avenant n° 63 du 7 avril 2005 étendu le 4 octobre 2005 portant sur la création d'un Certificat de Qualification Professionnelle de Vendeur Conseil en Produits Biologiques.

Rénové par l'avenant n°112 du 16 décembre 2013 étendu le 11 juin 2014.

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 produits biologiques" avec effet au 3 décembre 2015, jusqu'au 3 décembre 2018.

Certification précédente : Vendeur conseil en produits biologiques