

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32118**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Vendeur conseil en épicerie

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

Il (elle) accueille, informe et conseille la clientèle sur les produits.

Il (elle) assure la tenue de l'espace de vente ou de son rayon et met en valeur les produits 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.

Il (elle) réalise les activités suivantes :

- Vente et relations clients
- Mise en valeur des produits d'épicerie 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 d'épicerie
- Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des produits d'épicerie 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 d'épicerie

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

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

L'emploi occupé est celui de Vendeur conseil en épicerie

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

D1106 : Vente en alimentation

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

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

#### Bloc de compétence :

Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32118 - Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les produits d'épicerie

**Descriptif :**

- Sélectionner les produits correspondant aux besoins du client
  - 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 dont il est issu ...
  - Justifier et argumenter la valeur et la gamme des produits
  - Conseiller le client sur les différents types d'utilisation, de préparation, les modes de dégustation possibles des produits vendus et les durées et mode de conservation, afin de prévenir le gaspillage alimentaire<sup>[1]</sup>
  - Conseiller le client sur les différents types d'association (par exemple entre accord mets et vins / accord entre 2 mets ...) ou d'utilisation 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 d'épicerie (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 d'épicerie

**Modalités de certification**

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

---

<sup>[1]</sup>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° 32118 - Bloc de compétences 2 :  
Mise en valeur des produits d'épicerie et vérification du bon état marchand de l'espace de vente

**Descriptif :**

- Réaliser une présentation attractive des produits : théâtralisation de la présentation
- Mettre en œuvre des animations de vente adaptées
- Réaliser une présentation des produits pour les commandes spéciales et la mise en rayon (présentoirs, paniers, corbeilles ...)
- Réaliser les préparations (mise sous emballage, découpe, remplissage des meubles vrac...) dans le respect des règles en vigueur
- 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
- 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 d'épicerie
- 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.*

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 d'épicerie 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 compétences acquis

Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 32118 - 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
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 32118 - Bloc de compétences 4 : Réception, stockage et approvisionnement des produits d'épicerie	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Réaliser la réception des produits d'épicerie en respectant les consignes en vigueur dans l'entreprise</li> <li>– Réaliser le stockage des produits d'épicerie en fonction de la nature des produits, du mode de conservation et de la rotation des stocks</li> <li>– Réaliser, en collaboration avec les membres de l'équipe, des inventaires réguliers et rechercher les causes des écarts</li> <li>– Vérifiez la traçabilité des produits</li> <li>– Identifier les risques QHSE liés à l'activité de réception et de stockage des produits</li> <li>– Identifier et mettre en œuvre les règles QHSE et consignes relatives au stockage des produits et à leur manipulation</li> <li>– 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</li> <li>– Mettre en œuvre des actions de prévention du gaspillage alimentaire</li> <li>– Traiter et orienter les invendus en fonction des consignes de l'entreprise et des règles de respect de l'environnement</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>Entretien avec les membres de la commission d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bilan de l'activité de réception, de stockage et d'approvisionnement des produits d'épicerie que réalise le candidat</li> <li>– 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 d'épicerie</li> </ul> <p><b>Modalités de certification</b></p> <p>Validation par le jury de certification (jury paritaire national) et remise d'un certificat pour le bloc de compétences acquis.</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	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

### Base légale

#### Référence du décret général :

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

Arrêté du 6 mai 2015 publié au Journal Officiel du 27 mai 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Vendeur-conseil en épicerie" avec effet au 27 mai 2015, jusqu'au 27 mai 2020.

#### 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 4 janvier 2019, jusqu'au 4 janvier 2023.

### Pour plus d'informations

#### Statistiques :

Depuis la création du certificat, 83 certificats de qualification professionnelle ont été délivrés.

#### Autres sources d'information :

<http://www.commercantdugout.fr/>  
<http://devenircommercantdugout.fr/>  
<https://www.fnde.com/>

Confédération des commerçants du goût

#### 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 Epicerie sont :

§ Ifopca Paris (75) - <http://www.ifopca.fr/>  
 § Ifopca Toulouse (31) - <http://www.ifopca.fr/>  
 § Campus Pro Lille (59) - <http://www.campus-pro.fr/>  
 § Tremplin 84 Avignon (84) - <http://www.tremplin84.fr/index.php>  
 § FILEA INSTITUT (67) - <http://www.filea-formation.com/>  
 § ICOP MARSEILLE (13) - <http://www.icop.fr/>

#### Historique de la certification :

**Certification précédente :** Vendeur-conseil en épicerie