Centre de formation
TREMPLIN 84
813 Chemin du Périgord
84130 LE PONTET

☎ 04 90 31 35 14 - 🖹 04 90 03 27 90
www.tremplin84.fr

FICHE FORMATION
« CQP Vendeur-Conseil en produits biologiques »

PRESENTATION

PRE-REQUIS :
- Aucun prérequis

OBJECTIFS DE LA FORMATION :
Former un professionnel de la vente possédant une connaissance des caractéristiques spécifiques des produits Biologiques pour une information juste et précise du consommateur :
- Vendre et gérer la relation client
- Mettre en valeur des produits biologiques en point de vente
- Réceptionner et gérer les stocks
- Préparer des commandes particulières pour les clients

PARTICIPANTS A LA FORMATION :
- Les jeunes de moins de 26 ans
- Les demandeurs d'emploi de plus de 26 ans inscrits à Pôle Emploi
- Les salariés qui ont environ un an d'ancienneté dans la branche professionnelle
- Les personnes en situation de handicap

METHODES MOBILISEES :
- Nombre de participants : minimum 8/maximum 15
- Cours en groupe, en face à face : utilisation de supports de cours théoriques, utilisation d'ordinateur et de vidéoprojecteur, utilisation de PowerPoint, études de cas spécifiques, visites sur sites de production, simulations de vente, interventions de professionnels, réalisation de QCM d'évaluation, sketch de vente.

UNE EQUIPE DE FORMATEURS EXPERIMENTES :
- Une formatrice en communication
- Un manager métier Fruits et Légumes
- Un formateur en juridique
- Une ancienne responsable en magasin bio
- Une formatrice en anglais
- Une naturopathe
- Un formateur en hygiène et sécurité
- Un ancien responsable de magasin en charge des DF
- Un responsable secteur frais, sec, FL en GSA
- Une responsable pédagogique en charge des DF

DUREE & LIEU DE LA FORMATION :
- Durée de la formation : 12 mois maximum
- Nombre d'heures de formation : 413 heures de formation + 7 heures de certification
- Lieu de la formation : Centre de formation TREMPLIN 84 - 813 Chemin du Périgord 84130 LE PONTET

MODALITES D'ACCES A LA FORMATION :
- Deux périodes de formations prévues dans l'année : Mars/Avril et Septembre/Octobre.
- Analyse des CV puis entretien téléphonique
- Les dossiers de candidatures peuvent être étudiés jusqu'à 1 mois après le début de la formation.
- Présentation collective, entretien(s) individuel(s) et positionnement.
- Formules : contrat de professionnalisation (CDD ou CDI) ou période de professionnalisation (réservée aux salariés qui bénéficient d'environ 1 an d'ancienneté dans la branche professionnelle et déjà en poste. Cette formule peut faire varier la durée de la formation.).

COÛT DE LA FORMATION :
- Formation prise en charge par l'OPCO

DISPOSITIF DE SUIVI DE L'ACTION :
- Feuilles de présences signées par demi-journée
- Remise en main propre du certificat de qualification professionnelle

TREMPLIN 84

PERSPECTIVE D'EVOLUTION :

- Signature d'un contrat en CDI avec l'entreprise d'accueil
- Réalisation d'un nouveau CQP Vendeur Conseil ou un CQP MUCcad (Manager d'Unité Commerciale en Commerce Alimentaire de Détail), afin de se former pour devenir adjoint de magasin.
  (https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32115/)

BLOCS DE COMPETENCES, EQUIVALENCES, PASSERELLES :

- Aucune équivalence.
  (https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32118/)

REMUNERATION : *(hors période de professionnalisation)*

Variable en fonction de l'âge, du diplôme initial du salarié et de la durée du contrat.

	Titulaire du BAC	Non-titulaire du BAC
Jeunes de 18 à 20 ans	Minimum 65% du SMIC	Minimum 55% du SMIC
Jeunes de 21 à 25 ans	Minimum 90% du SMIC	Minimum 80% du SMIC
Demandeurs d'emploi à partir de 26 ans	Minimum 100% du SMIC	Minimum 100% du SMIC

PROGRAMME CQP VENDEUR-CONSEIL EN PRODUITS BIOLOGIQUES

Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les produits biologiques (84-119h)

- 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
- 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

Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des produits biologiques et vérification du bon état marchand de l'espace de vente (84-119h)

- 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

Bloc de compétences 3 : Vente et relation client dans le point de vente (63-98h)

- 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, …)

Bloc de compétences 4 : Réception, stockage et approvisionnement des produits biologiques (70-105h)

- 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
- Secteur du commerce de la filière Métier et notions de droit social et de la CCN 3344

MODE D'EVALUATION POUR LA CERTIFICATION

Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les produits biologiques

- 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

Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des produits biologiques et vérification du bon état marchand de l'espace de vente

- 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

Bloc de compétence 3 : Vente et relation client dans le point de vente.

- 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

Bloc de compétences 4 : Réception, stockage et approvisionnement des produits biologiques.

- Entretien avec les membres de la commission d'évaluation (15 min) :
- 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

TREMPLIN 84

MODE D'EVALUATION EN COURS DE FORMATION

En entrée de formation : *Entretien individuel d'entrée/positionnement.*
En cours de formation : *Des QCM et des sketchs de vente mensuels permettent d'évaluer le stagiaire tout au long de sa formation et des examens blancs sont réalisés tous les 3 mois pour préparer le stagiaire à l'examen. La formation est divisée en 2 périodes : chacune d'elle se clôture par une évaluation identique à la certification finale et donne lieu à un compte-rendu écrit remis aux magasins et aux participants lors des suivis en entreprise. Un livret de suivi permet d'effectuer un positionnement au début de la formation et permet également de suivre l'évolution du stagiaire tout au long de son année de formation.*
En fin de formation : *Evaluation de la satisfaction*

TYPE DE VALIDATION

Le dernier jour de formation a lieu la certification :
En cas d'**avis favorable** de la part des membres du jury présents et après délibération des membres représentants de la branche professionnelle lors d'une réunion de CPNE, vous devenez titulaire du **Certificat de Qualification Professionnelle** (C.Q.P) « *CQP Vendeur Conseil en Produits Biologiques* ».

En cas d'**avis défavorable**, d'un ou plusieurs modules de formation, de la part des membres du jury présents et après délibération des membres représentants de la branche lors d'une réunion de CPNE, vous pouvez prétendre à repasser votre certification (uniquement pour les modules invalides) dans n'importe quel centre agréé par la branche professionnelle.

Certification délivrée par la Branche Professionnelle peut être évaluée de manière totale ou partielle.
Lors de la certification, le jury se compose de professionnels de la branche de commerce alimentaire de détail et l'évènement est organisé par un représentant de la branche professionnelle.

NOUS CONTACTER

Mail *(information)* : contact@tremplin84.fr
Mail *(inscription)* : vendeurconseilbio@tremplin84.fr
Mail *(Référente handicap)* : noemietruc.tremplin84@gmail.com

↳Notre référent pédagogique	↳Notre référente handicap
M. Jean-François JUSSAUME	Mme Noémie TRUC
04.90.31.35.14	

↳ En cas de **demande d'individualisation** de parcours de formation, merci de contacter l'accueil du centre de formation *(par téléphone, par mail ou par courrier).*

↳ En cas de **handicap** ou de **troubles d'apprentissage** contacter la référente handicap. *(Mme Noémie TRUC, par téléphone, par mail ou par courrier)*