



centre
interprofessionnel
de formation
des commerces
de l'alimentation

Programme de Formation CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN EPICERIE

Public

Tout public

Prérequis

Aucun prérequis exigé

Objectifs

Maîtriser la connaissance des produits d'épicerie et leurs origines
Maîtriser les bases de l'équilibre alimentaire
Maîtriser les gestes professionnels et la manipulation des produits
Maîtriser les règles de qualité, d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement (QHSE)
Assurer la mise en valeur de produits
Maîtriser l'acte de vente des produits et la fidélisation des clients
Assurer la gestion des stocks des produits

Durée

407 heures (soit 51 journées en centre)

Type d'action

Acquisition des compétences – en alternance
Formation externe inter ou intra entreprise

Effectifs

5 stagiaires minimum / 15 stagiaires maximum

Validation

Mises en situation professionnelle
Tests écrits
2 bilans de fin de période en cours de formation (contrôle continu)

Certification

CQP vendeur(euse) conseil en épicerie
Inscrit dans la convention collective 3244 (IDCC 1505 – commerce de détail de fruits et légumes, épicerie et produits laitiers) / Inscription au RNCP sous le n° 32118 et CPF n°247 147

4 Blocs de compétence

Bloc 1 : conseil au client sur les produits
Bloc 2 : Mise en valeur des produits et vérification du bon état marchand de l'espace de vente
Bloc 3 : Vente et relation client dans le point de vente
Bloc 4 : Réception, stockage et approvisionnement des produits

Equivalence

Sans équivalence de diplôme

VAE

Formation accessible par la Validation des Acquis de l'Expérience

Passerelle

Autre CQP vendeur conseil de branche

Suite de parcours

CQP Manager d'une Unité Commerciale du Commerce Alimentaire de Détail

Débouchés

Vendeur conseil en épicerie (code ROME : 1106)

Programme

voir annexe 1 (détail et volume horaire)

Ressources et modalités pédagogiques

Le CIFCA dispose de magasins pédagogiques, d'un laboratoire de préparation, de chambres froides, de cellules d'affinage, d'un quai de réception et de salles de cours théoriques.
Face à face pédagogique / Découverte Filière / Mise en situation pratique
Supports théoriques remis aux stagiaires
Formateurs spécialisés dans le domaine de l'épicerie

Modalités d'accès

Lieux de formation : CIFCA - 14, rue des Fillettes – 75018 Paris
CIFCA – 200 avenue des Etats Unis – 31200 Toulouse
Le lieu est aménagé pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes à mobilité réduite. (www.agefiph.fr ; www.capemploi75.fr)



Programme de Formation
CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN EPICERIE

Annexe 1 : (1/4)

| BLOC DE COMPETENCES 1 : CONSEIL AU CLIENT SUR LES PRODUITS D'EPICERIE | | |
|---|---|--------------|
| Module | Contenu de formation | Nb H |
| Module 1.1 Les différentes catégories de produits d'épicerie, leur provenance et mode de production | Les différents rayons de l'épicerie et familles de produits | 94 |
| | Les produits biologiques | |
| | Les produits frais en libre-service et le vrac | |
| | Les céréales et dérivés | |
| | Les produits de l'épicerie salée | |
| | Les produits de l'épicerie sucrée | |
| | Les produits laitiers et les fromages | |
| | Les fruits et légumes | |
| | Les produits carnés | |
| | Les produits de la mer | |
| | Le rayon liquide | |
| | Les vins, alcools et spiritueux | |
| | Les épices, huiles, vinaigres et condiments | |
| | Les conserves, produits pré-emballés, congelés et surgelés | |
| Les autres produits | | |
| Module 1.2 Les qualités des produits d'épicerie | La base de l'analyse sensorielle | 12 |
| | L'évaluation gustative des produits d'épicerie | |
| | Les valeurs nutritionnelles des produits d'épicerie | |
| Module 1.3 Les différents labels, mentions et appellations d'origine | Les différents labels et appellations | 4 |
| | Les cadres réglementaires de l'agriculture biologique et organismes de contrôle | |
| Module 1.4 Les modes de conservation des produits d'épicerie | Les durées et modes de conservation des produits chez le client | 4 |
| Module 1.5 Les conseils de préparation et d'utilisation des produits d'épicerie | Conseil au client des préparations et utilisation des produits d'épicerie | 4 |
| | Conseil sur les accords possibles | |
| BLOC 1 - VOLUME HORAIRE | | 118 h |

Programme de Formation
CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN EPICERIE

Annexe 1 : (2/4) :

| BLOC DE COMPETENCES 2 : MISE EN VALEUR DES PRODUITS D'EPICERIE ET VERIFICATION DU BON ETAT MARCHAND DE L'ESPACE DE VENTE | | |
|---|--|-----------|
| Module | Contenu de formation | Nb H |
| Module 2.1 La mise en rayon et la mise en valeur des produits d'épicerie | Le merchandising et bonnes pratiques de mise en rayon | 24 |
| | Implantation d'un rayon (classique, vrac...) | |
| | Implantation d'un rayon de vente traditionnelle (fromages, fruits et légumes, charcuterie) | |
| | Principes de la mise en valeur d'un étalage, et indicateurs de performance d'un rayon et d'un point de vente | |
| Module 2.2 Les animations du point de vente | L'organisation de l'offre Produits : marketing de l'offre | 20 |
| | Les opérations de promotions et d'évènements commerciaux | |
| | Les techniques d'animation et de mise en avant des produits | |
| | Réalisation d'une animation sur les produits d'épicerie festifs | |
| | Réalisation d'une animation de dégustation et accords des produits d'épicerie | |
| Module 2.3 Les différentes préparations des produits d'épicerie (transformations, emballages...) | Coupe / emballage des produits frais (fromages, charcuterie, fruits et légumes...) | 8 |
| | Atelier culinaire de produits d'épicerie avec thématiques | |
| Module 2.4 Les supports de communication et l'étiquetage des produits d'épicerie | Les éléments d'identification du produit | 16 |
| | L'étiquetage, la réglementation et la certification qualité | |
| | Les règles de l'affichage des prix | |
| | Les principaux indicateurs de gestion : prix, TVA, calculs commerciaux | |
| Module 2.5 L'entretien du point de vente et des rayons en produits d'épicerie | Les différents types de support de communication : affichage et PLV | 6 |
| | La propreté et l'état marchand du rayon et du point de vente | |
| Module 2.6 Les risques QHSE dans un espace de vente de produits d'épicerie et les règles QHSE | L'hygiène des locaux et matériels (protocoles de nettoyage) | 4 |
| | Définition QHSE | |
| | Les principaux risques | |
| Module 2.7 Les règles d'hygiène et les risques sanitaires relatifs à la manipulation des produits d'épicerie | Les démarches de prévention | 12 |
| | Principes et notions de microbiologie | |
| | Hygiène personnelle et professionnelle (risques de contamination, prévention et remédiation) | |
| Module 2.8 L'organisation du vendeur conseil dans son activité | Hygiène et sécurité alimentaire (traçabilité, HACCP) | 8 |
| | Le métier de vendeur conseil en épicerie | |
| | Les tâches quotidiennes du vendeur conseil | |
| BLOC 2 - VOLUME HORAIRE | | 98 |

Programme de Formation
CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN EPICERIE

Annexe 1 : (3/4)

| BLOC DE COMPETENCES 3 | | |
|--|---|-------------|
| VENTE ET RELATION CLIENT DANS LE POINT DE VENTE | | |
| Module | Contenu de formation | Nb H |
| Module 3.1 L'accueil, l'écoute et l'accompagnement du client | Les étapes de la vente | 16 |
| | La prise en charge du client / la découverte du client | |
| | La reformulation et l'orientation du client | |
| | Le traitement des objections | |
| | La conclusion de l'entretien de vente | |
| | L'auto-évaluation d'une prestation de vente | |
| Module 3.2 Les techniques d'argumentation | L'argumentaire de vente (élaboration, organisation) | 24 |
| | Les outils d'argumentation : la fiche produit | |
| | Elaboration de fiches produit sur les produits de l'épicerie sucrée et salée | |
| | Elaboration de fiches produit sur les céréales et dérivés | |
| | Elaboration de fiches produit sur les vins, bières et alcools | |
| | Elaboration de fiches produit sur les produits biologiques | |
| Module 3.3 La prise de commande | La procédure à suivre lors d'une prise de commande | 4 |
| | L'analyse des besoins | |
| | La confirmation de la commande | |
| Module 3.4 Les techniques de vente | La communication verbale et non verbale | 24 |
| | La clientèle (segmentation, profil, comportement à l'achat...) | |
| | Servir un client étranger (mise en situation, lexique anglais) | |
| | Simulations de situations de vente | |
| Module 3.5 Les services aux clients | Les différentes catégories de services (services de base, services liés et services différenciateurs) | 6 |
| | La structure de l'offre de services du point de vente | |
| | La mise en place et l'évaluation d'un service | |
| Module 3.6 La fidélisation des clients | L'évaluation de la satisfaction de la clientèle | 10 |
| | Les enjeux de la fidélisation et la gestion de la relation client | |
| | Les outils de la fidélisation | |
| | Les indicateurs de mesure de la fidélisation et évaluation des performances | |
| Module 3.7 La tenue de caisse | Le ticket de caisse | 8 |
| | Les différents types de paiement | |
| | Le rendu monnaie | |
| | Les procédures de tenue de caisse (ouverture, suivi et clôture) | |
| | Les écarts de caisse | |
| | Les règles et bonnes pratiques de la tenue de caisse | |
| BLOC 3 - VOLUME HORAIRE | | 92 h |

Programme de Formation
CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN EPICERIE

Annexe 1 : (4/4)

| BLOC DE COMPETENCES 4 | | |
|---|---|--------------|
| RECEPTION, STOCKAGE ET APPROVISIONNEMENT DES PRODUITS D'EPICERIE | | |
| Module | Contenu de formation | Nb H |
| Module 4.1 La réception des produits d'épicerie | Le marché et les fournisseurs et les intermédiaires de l'épicerie | 32 |
| | Le circuit d'approvisionnement et la procédure de réception des marchandises | |
| | Le contrôle à la réception des marchandises et la conformité au bon de commande | |
| | Les objectifs et les étapes de contrôle qualité à la réception | |
| Module 4.2 Le stockage des produits d'épicerie | Les zones de stockage | 16 |
| | Le rangement des produits en réserve en fonction des consignes | |
| | Le suivi des stocks (documents, indicateurs, suivi, traçabilité) | |
| | L'analyse des stocks | |
| | Les fonctionnalités de base du tableur pour les relevés de stocks | |
| Module 4.3 Les inventaires | La valorisation des stocks | 8 |
| | Les différents inventaires | |
| | La mise en œuvre de l'inventaire | |
| | Les différences d'inventaire (démarques connues et inconnues, sur-marques) | |
| Module 4.4 Les risques QHSE des activités de réception et de stockage des produits et les règles QHSE à respecter | Les risques QHSE liés à la réception et au stockage des produits | 12 |
| | Prévention des risques liés à l'activité physique - TMS | |
| | Les règles d'hygiène appliquées à la réception et au stockage des produits | |
| Module 4.5 Le contrôle des zones et des conditions de stockage | Identification des problématiques de stockage des produits | 8 |
| | Identification de tout dysfonctionnement du matériel de rangement, de déplacement et du stockage des marchandises | |
| | Les outils de contrôles (stocks, températures, hygrométrie...) | |
| | Méthode de diagnostic pour optimiser les conditions de stockage | |
| Module 4.6 La lutte contre le gaspillage alimentaire | Identification et gestion des gaspillages possibles (invendus, gestion des déchets...) | 4 |
| BLOC 4 - VOLUME HORAIRE | | 80 h |
| | Accueil formation | 4 |
| | Bilans par période de formation | 8 |
| | certification | 7 |
| VOLUME HORAIRE TOTAL DE LA FORMATION | | 407 h |