

Programme de Formation  
**CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN PRODUITS BIOLOGIQUES**

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b><u>Public</u></b>                 | Tout public  |
| <b><u>Prérequis</u></b>              | Aucun  |
| <b><u>Objectifs</u></b>              | Assurer la préparation et la commercialisation des produits biologiques et accessoires, dans le respect des règles de qualité, d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement (QHSE) en vigueur.  |
| <b><u>Durée</u></b>                  | 427 heures, dont 407 heures (51 journées) de formation en centre et 20 h d'accompagnement  |
| <b><u>Validation</u></b>             | Certificat de Qualification Professionnelle<br><b>CQP vendeur(euse) conseil en Produits Biologiques</b><br><br><u>Inscrit dans la convention collective 3244</u> (IDCC 1505 – commerce de détail de fruits et légumes, épicerie et produits laitiers)<br><br><u>Inscription RNCP</u> sous le n°32115 et <u>CPF</u> n°249 050<br><br><u>Organisme Certificateur</u> : CPNE de l'Association pour le Développement du Paritarisme dans le secteur des commerces de détail de fruits et légumes, épicerie et produits laitiers. |
| <b><u>Programme</u></b>              | voir annexe 1 (détail et volume horaire)   |
| <b><u>Moyens pédagogiques</u></b>    | L'IFOPCA dispose de trois magasins pédagogiques, d'un laboratoire de préparation, de chambres froides, de cellules d'affinage et d'un quai de réception. (Théorie et pratique professionnelle) et de salles de cours classiques (informatique et théorie).   |
| <b><u>Modalités pédagogiques</u></b> | Face à face pédagogique / Découverte Filière / Mise en situation pratique<br>Supports théoriques remis aux stagiaires<br>2 bilans de formation (contrôle des connaissances et des compétences acquises) sont réalisés en cours de session.   |
| <b><u>Formateurs</u></b>             | Professionnels, spécialistes des produits biologiques et de la nutrition   |
| <b><u>IFOPCA</u></b>                 | L'IFOPCA est une association loi 1901 qui comprend dans son conseil d'administration 3 Fédérations Nationales de l'alimentation du commerce de détail : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>FNDECB</b> (Fédération Nationale de l'Épicerie, Caviste et spécialiste Bio)</li><li>• <b>FFF</b> (Fédération des Fromagers de France)</li><li>• <b>SAVEURS COMMERCES</b></li></ul>  |

PROGRAMME DE FORMATION CQP VENDEUR(EUSE) CONSEIL EN PRODUITS BIOLOGIQUES

Programme de Formation  
**CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN PRODUITS BIOLOGIQUES**

Annexe 1 : (1/4)

| <b>BLOC DE COMPETENCES 1 :<br/>CONSEIL AU CLIENT SUR LES PRODUITS BIOLOGIQUES</b>                                  |   |              |
|--|---|--------------|
| Module   | Contenu de formation  | Nb H         |
| <b>Module 1.1</b><br><br>Les différentes catégories de produits biologiques, leur provenance et mode de production | Les fondamentaux de l'agriculture biologique                                    | 92           |
|  | La production et la transformation des 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 bio et en biodynamie   |              |
|  | Les compléments alimentaires  |              |
|  | Phytothérapie et aromathérapie  |              |
| Les cosmétiques et produits d'hygiène  |   |              |
| Les écoproduits et accessoires   |   |              |
| <b>Module 1.2</b><br><br>Les qualités nutritionnelles des produits biologiques                                     | Les valeurs nutritionnelles des produits biologiques                            | 16           |
|  | Les bases de l'équilibre alimentaire  |              |
| <b>Module 1.3</b><br><br>Les différents labels, mentions et appellations d'origine                                 | Les labels officiels et labels privés en agriculture biologique                 | 4            |
|  | Les cadres réglementaires de l'agriculture biologique et organismes de contrôle |              |
| <b>Module 1.4</b><br><br>Les modes de conservation des produits biologiques  | Les durées et modes de conservation des produits chez le client                 | 2            |
| <b>Module 1.5</b><br><br>Les conseils de préparation et d'utilisation des produits biologiques                     | Conseil au client des préparations et utilisation des produits bio              | 2            |
|  | Les régimes alimentaires spécifiques  |              |
| <b>BLOC 1 - VOLUME HORAIRE</b>   |   | <b>116 h</b> |

Programme de Formation  
**CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN PRODUITS BIOLOGIQUES**

Annexe 1 : (2/4) :

| <b>BLOC DE COMPETENCES 2 :</b>  |  |             |
|---|--|-------------|
| <b>MISE EN VALEUR DES PRODUITS BIOLOGIQUES<br/>ET VERIFICATION DU BON ETAT MARCHAND DE L'ESPACE DE VENTE</b>  |  |             |
| <b>Module</b>   | <b>Contenu de formation</b>  | <b>Nb H</b> |
| <b>Module 2.1</b><br><br>La mise en rayon et la mise en valeur des produits biologiques                       | 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 |             |
| <b>Module 2.2</b><br><br>Les animations du point de vente   | L'organisation de l'offre Produits : marketing de l'offre  | 16          |
|   | Les opérations de promotions et d'évènements commerciaux   |             |
|   | Les techniques d'animation et de mise en avant des produits  |             |
|   | Les animations thématiques sur les compléments alimentaires, huiles essentielles, élixirs floraux)           |             |
|   | Les animations thématiques sur l'épicerie sucrée et salée  |             |
|   | Les animations thématiques sur le rayon fruits et légumes  |             |
| <b>Module 2.3</b><br><br>Les différentes préparations des produits biologiques (découpes, transformations...) | Coupe / emballage des produits frais (fromages, charcuterie, fruits et légumes...)                           | 16          |
|   | Atelier culinaire de produits biologiques avec thématiques   |             |
| <b>Module 2.4</b><br><br>Les supports de communication et l'étiquetage des produits biologiques               | Les éléments d'identification du produit   | 12          |
|   | L'étiquetage, la réglementation et la certification bio d'un point de vente                                  |             |
|   | Les règles de l'affichage des prix   |             |
|   | Les principaux indicateurs de gestion : prix, TVA, calculs commerciaux                                       |             |
|   | Les différents types de support de communication : affichage et PLV  |             |
| <b>Module 2.5</b><br><br>L'entretien du point de vente et des rayons en produits biologiques                  | La propreté et l'état marchand du rayon et du point de vente   | 6           |
|   | L'hygiène des locaux et matériels (protocoles de nettoyage)  |             |
| <b>Module 2.6</b><br><br>Les risques QHSE dans un espace de vente de produits biologiques et les règles QHSE  | Définition QHSE  | 2           |
|   | Les principaux risques   |             |
|   | Les démarches de prévention  |             |
| <b>Module 2.7</b><br><br>Les règles d'hygiène et les risques sanitaires liés aux produits biologiques         | Principes et notions de microbiologie  | 12          |
|   | Hygiène personnelle et professionnelle (risques de contamination, prévention et remédiation)                 |             |
|   | Hygiène et sécurité alimentaire (traçabilité, HACCP)   |             |
| <b>Module 2.8</b><br><br>L'organisation du vendeur conseil dans son activité                                  | Le métier de vendeur conseil en produits biologiques   | 8           |
|   | Les tâches quotidiennes du vendeur conseil   |             |
|   | La hiérarchisation des tâches  |             |
| <b>BLOC 2 - VOLUME HORAIRE</b>  |  | <b>96 h</b> |

PROGRAMME DE FORMATION CQP VENDEUR(EUSE) CONSEIL EN PRODUITS BIOLOGIQUES

Programme de Formation  
**CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN PRODUITS BIOLOGIQUES**

Annexe 1 : (3/4)

| <b>BLOC DE COMPETENCES 3</b>   |   |             |
|--|---|-------------|
| <b>VENTE ET RELATION CLIENT DANS LE POINT DE VENTE</b>                     |   |             |
| Module   | Contenu de formation  | Nb H        |
| <b>Module 3.1</b><br><br>L'accueil, l'écoute et l'accompagnement du client | Les étapes de la vente  | 8           |
|  | 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   |             |
| <b>Module 3.2</b><br><br>Les techniques d'argumentation                    | L'argumentaire de vente (élaboration, organisation)   | 40          |
|  | Les outils d'argumentation : la fiche produits  |             |
|  | Elaboration de fiches produits : fruits et légumes de saison  |             |
|  | Elaboration de fiches produits : épicerie salée   |             |
|  | Elaboration de fiches produits sur les pains  |             |
|  | Elaboration de fiches produits : les élixirs floraux  |             |
|  | Elaboration de fiches produits : épicerie sucrée  |             |
|  | Elaboration de fiches produits : commerce équitable   |             |
| <b>Module 3.3</b><br><br>La prise de commande                              | La procédure à suivre lors d'une prise de commande  | 4           |
|  | L'analyse des besoins   |             |
|  | La confirmation de la commande  |             |
| <b>Module 3.4</b><br><br>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  |             |
| <b>Module 3.5</b><br><br>Les services aux clients                          | Les différentes catégories de services (services de base, services liés et services différenciateurs) | 4           |
|  | La structure de l'offre de services du point de vente   |             |
|  | La mise en place et l'évaluation d'un service   |             |
| <b>Module 3.6</b><br><br>La fidélisation des clients                       | L'évaluation de la satisfaction de la clientèle   | 4           |
|  | 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                           |             |
| <b>Module 3.7</b><br><br>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  |             |
| <b>BLOC 3 - VOLUME HORAIRE</b>   |   | <b>92 h</b> |

Programme de Formation  
**CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN PRODUITS BIOLOGIQUES**

Annexe 1 : (4/4)

| <b>BLOC DE COMPETENCES 4</b>  |   |              |
|---|---|--------------|
| <b>RECEPTION, STOCKAGE ET APPROVISIONNEMENT DES PRODUITS BIOLOGIQUES</b>  |   |              |
| <b>Module</b>   | <b>Contenu de formation</b>   | <b>Nb H</b>  |
| <b>Module 4.1</b><br><br>La réception des produits biologiques  | Le marché & les fournisseurs et les intermédiaires de la bio  | 44           |
|   | Les cadres réglementaires de l'agriculture biologique et organismes de contrôle                                   |              |
|   | les producteurs, éleveurs, grossistes et autres intermédiaires  |              |
|   | 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 réception : les contrôles à effectuer                           |              |
| <b>Module 4.2</b><br><br>Le stockage des produits biologiques   | Les zones de stockage   | 12           |
|   | 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   |              |
|   | La valorisation des stocks  |              |
| <b>Module 4.3</b><br><br>Les inventaires  | Les différents inventaires  | 8            |
|   | La mise en œuvre de l'inventaire  |              |
|   | Les différences d'inventaire (démarques connues et inconnues, sur-marques)  |              |
| <b>Module 4.4</b><br><br>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  |              |
| <b>Module 4.5</b><br><br>Le contrôle des zones et des conditions de stockage  | Identification des problématiques de stockage des produits  | 4            |
|   | 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   |              |
| <b>Module 4.6</b><br><br>La lutte contre le gaspillage alimentaire  | Identification et gestion des gaspillages possibles (invendus, gestion des déchets...)                            | 4            |
| <b>BLOC 4 - VOLUME HORAIRE</b>  |   | <b>84 h</b>  |
|   | Accueil formation   | 4            |
|   | Bilans par période de formation   | 8            |
|   | Accompagnement  | 20           |
|   | certification   | 7            |
|   | <b>VOLUME HORAIRE TOTAL DE LA FORMATION</b>   | <b>427 h</b> |

PROGRAMME DE FORMATION CQP VENDEUR(EUSE) CONSEIL EN PRODUITS BIOLOGIQUES

IFOPCA -14, rue des Fillettes – 75018 PARIS – Tél : 01 55 26 39 90 – Fax : 01 55 26 39 91 – [www.ifopca.fr](http://www.ifopca.fr)  
 Siret 480 109 610 00018 APE 85.59A / N° d'Activité : 11 75 395 97 75

PROGRAMME DE FORMATION CQP VENDEUR(EUSE) CONSEIL EN PRODUITS BIOLOGIQUES

IFOPCA -14, rue des Fillettes – 75018 PARIS – Tél : 01 55 26 39 90 – Fax : 01 55 26 39 91 – [www.ifopca.fr](http://www.ifopca.fr)  
Siret 480 109 610 00018 APE 85.59A / N° d'Activité : 11 75 395 97 75