

**AVENANT N°1 DU 12 JUILLET 2021 À L'ACCORD RELATIF AUX CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (CQP) DANS LA CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE DES MÉTIERS DU COMMERCE DE DÉTAIL ALIMENTAIRE SPÉCIALISÉ (IDCC 3237) DU 12 JUILLET 2021**

**CQP VENDEUR CONSEIL EN CRÈMERIE-FROMAGERIE**

Entre :

- **Saveurs Commerce** – 97 boulevard Pereire - 75017 Paris
- **Confédération du Commerce de Proximité (2CP)** - 23 rue des Lavandières Ste Opportune – 75001 Paris
- **La Fédération nationale des syndicats des commerçants des marchés de France (FNSCMF)** - 14 rue de Bretagne - 75003 Paris

D'une part,

Et,

- **La Fédération CGT Commerce, Distribution et Services** - 263 rue de Paris - 93154 Montreuil Cedex
- **La Fédération des Services CFDT** - 14 rue Scandicci - Tour Essor - 93508 Pantin
- **La Fédération Générale des Travailleurs de l'Agriculture, de l'Alimentation, des Tabacs et Activités Annexes (FO)** - 15 Avenue Victor Hugo- 92170 Vanves
- **La Fédération Nationale Agroalimentaire (CFE-CGC Agro)** -26 rue de Naples – 75008 Paris

D'autre part,

Il est convenu ce qui suit :

*SV* *CN* *MA*  
*db. g*  
*SV* 1

## **PRÉAMBULE**

Le présent avenant a pour objet de répondre aux besoins spécifiques des entreprises du commerce de détail alimentaire spécialisé ainsi qu'aux attentes des candidats ayant un projet professionnel dans la Branche.

Dans cet esprit, les organisations professionnelles et les organisations syndicales de salariés représentatives au sein de la Branche ont mis en place le CQP de Vendeur-Conseil dans les métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé suivants :

- CQP Vendeur-Conseil en Crèmerie-Fromagerie,
- CQP Vendeur-Conseil Primeur,
- CQP Vendeur-Conseil Caviste.

## **LE VENDEUR CONSEIL EN CRÈMERIE-FROMAGERIE**

La profession de Crémier-Fromager a considérablement évolué ces dernières années. Empreint de convivialité et d'échanges, le métier de commerçant spécialisé en Crèmerie-Fromagerie permet de développer une expertise, dans la préparation et le conseil de fromages et produits laitiers à leur apogée gustative.

Ce métier peut s'exercer en magasin ou sur les marchés et nécessite de bonnes connaissances techniques et de l'hygiène.

Le Vendeur-Conseil en Crèmerie-Fromagerie est un professionnel reconnu pour ses compétences face à une clientèle exigeante. Il tisse, au quotidien, une relation de confiance avec celle-ci.

Il peut permettre d'atteindre une autonomie dans son travail et ouvre des possibilités d'entreprendre, de devenir responsable d'un point de vente, et avec l'expérience nécessaire de reprendre ou de créer son entreprise.

## **ARTICLE 1 – DESCRIPTION DE LA QUALIFICATION**

### **1.1 Métiers en lien avec la qualification**

Vendeur-Conseil en Crèmerie-Fromagerie, vendeur-conseil crémier-fromager

### **1.2 Missions principales**

Le Vendeur-Conseil en Crèmerie-Fromagerie ou le vendeur-conseil crémier-fromager accueille, informe et conseille la clientèle sur la provenance, l'utilisation, la conservation et les conditions d'affinage des produits laitiers.

Il (elle) assure la tenue de l'espace de vente ou de son rayon et met en valeur les produits laitiers dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise.

Il (elle) réalise l'affinage des fromages, la préparation de plateaux de fromages, les préparations fromagères.

Il (elle) assure le respect des règles de qualité, d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement (QHSE) ainsi que le guide des Bonnes Pratiques d'hygiène spécifiques aux produits laitiers.

g ma de  
CT CN  
2 SV

### 1.3 Lieu de travail

Le (la) titulaire du CQP Vendeur conseil en Crèmerie-Fromagerie exerce son activité dans un point de vente de commerce de détail spécialisé, de crèmerie-fromagerie (en magasin, sur les marchés sous halles ou de plein vent).

### 1.4 Situation hiérarchique

Le Vendeur-Conseil en Crèmerie-Fromagerie travaille sous la responsabilité de son(sa) supérieur(e) hiérarchique (chef(fe) d'entreprise, manager d'unité commerciale, responsable de point de vente, responsable de rayon ...).

### 1.5 Classification

Niveau E5 de la grille de classification de la convention collective nationale des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé (IDCC 3237), selon les modalités définies à l'article 4-5 de l'accord du 12 juillet 2021 relatif aux certificats de qualification professionnelle dans la Branche.

## ARTICLE 2 – MODALITÉS DE LA CERTIFICATION

La certification est délivrée par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) de la Branche, selon les dispositions prévues dans l'accord du 12 juillet 2021 relatif aux certificats de qualification professionnelle dans la Branche des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé (IDCC 3237).

La certification est réalisée conformément aux dispositions du présent avenant, lequel est annexé à l'accord du 12 juillet 2021 précité.

### 2.1 Composition de la commission d'évaluation du CQP (Jury)

La commission d'évaluation est composée comme suit de :

- 2 professionnels désignés par la fédération représentative du métier,
- 1 représentant (un représentant de l'organisme de formation habilité qui n'a pas accompagné le candidat, un représentant des fédérations ou un professionnel) désigné par la fédération représentative du métier.

### 2.2 Les épreuves de certification du CQP

Les épreuves de certification sont organisées selon les modalités prévues par le référentiel de certification.

#### **Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les produits laitiers et les fromages**

- QCM sur les produits laitiers et les fromages (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.

**Remarque : Cette mise en situation peut être associée à la mise en situation du bloc de compétences 3**

CS DB. 3 SV CT 9  
CN

- 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 laitiers et les fromages

### **Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des produits laitiers et des fromages 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 laitiers et des fromages
  - La vérification du bon état marchand de l'espace de vente
  - Les animations mises en œuvre par le candidat
- Mise en situation reconstituée :
  - Préparation spécifique (réalisation de plateau) :  
Confronté à une situation de demande client, le candidat devra réaliser un plateau de produits laitiers et/ou des fromages et mettre les produits en valeur sous le regard des membres de la commission d'évaluation. La préparation doit comprendre des découpes de fromages et leur emballage. Le candidat dispose de 30 min pour réaliser sa préparation.
- 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 laitiers et des fromages 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 compétences 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 min maxi). Une personne extérieure à la commission joue le rôle d'un client potentiel.

**Remarque : Cette mise en situation peut être associée à la mise en situation du bloc de compétences 1**

- 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 laitiers et des fromages**

- Entretien avec les membres de la commission d'évaluation (15 min) :
  - Bilan de l'activité de réception, de stockage et d'approvisionnement des produits laitiers et des fromages que réalise le candidat
  - Questionnement sur les soins d'affinage réalisés par le candidat

SVJ db. C.  
MA<sup>4</sup> CN

- 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 laitiers et des fromages.

### **2.3 Les outils d'évaluation**

La commission d'évaluation évalue les compétences du candidat et renseigne le livret d'évaluation.

### **2.4 L'évaluation dans le cadre de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)**

Pour les évaluations des candidats inscrits dans une démarche de VAE, les éléments suivants sont pris en compte par la commission d'évaluation :

- Le dossier de VAE,
- L'entretien avec la commission d'évaluation (jury).

### **2.5 Déroulement de la délibération**

Un représentant de la Branche supervise et coordonne le déroulement des épreuves de certification.

La commission d'évaluation émet un avis circonstancié auprès de la commission de certification (CPNEFP) qui délivre le CQP.

Les avis émis par la Commission d'évaluation sont transmis par un représentant de la Branche à la CPNEFP qui statue selon les modalités prévues à l'article 4-3 de l'accord du 12 juillet 2021 relatif aux CQP de la branche des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé.

## **ARTICLE 3 – RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES DU CQP VENDEUR-CONSEIL EN CRÈMERIE-FROMAGERIE**

### **3.1 Référentiel de compétences**

Le référentiel de compétences est organisé en 4 blocs de compétences repris en annexe du présent avenant.

### **3.2 Périodes pratiques en entreprise**

Doivent être associées à la formation des périodes pratiques en entreprise permettant de développer les compétences professionnelles d'une durée minimum de 500 heures pour la totalité du CQP.

## **ARTICLE 4 - CHAMP D'APPLICATION DE L'AVENANT**

Les dispositions du présent avenant s'appliquent à l'ensemble des entreprises entrant dans le champ d'application de la Convention Collective Nationale des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé (IDCC 3237).

## **ARTICLE 5 - ENTREPRISES DE MOINS DE CINQUANTE SALARIÉS**

Compte tenu de la thématique du présent avenant, qui a vocation à s'appliquer à toutes les entreprises quelle que soit leur taille, les organisations professionnelles et les organisations syndicales de salariés représentatives au sein de la Branche conviennent, conformément à l'article L2261-23-1 du code du travail, qu'il n'y a pas lieu de prévoir des dispositions spécifiques aux entreprises de moins de 50 salariés.

g db. C 5 SV MA  
CS CM

Toutefois, elles précisent que le présent avenant prend en compte les spécificités de ces entreprises s'il y a lieu.

#### **ARTICLE 6 – MISE EN ŒUVRE ET GESTION DE L'AVENANT**

Conformément à l'article 11 de l'accord du 12 juillet 2021 relatif aux CQP dans la convention collective nationale des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé, les organisations professionnelles et les organisations syndicales de salariés représentatives au sein de la Branche désignent l'Association du Développement du Dialogue Social (A.D.D.S.) pour la mise en œuvre et la gestion du CQP Vendeur-Conseil en Crèmerie-Fromagerie.

Dans ce cadre, l'Association du Développement du Dialogue Social (A.D.D.S.) est chargée :

- D'assurer les relations avec les prestataires de formation, les institutions relatives à la formation professionnelle, les candidats au CQP selon les modalités établies par le présent avenant,
- D'assurer l'organisation des commissions d'évaluation et les relations avec les jurys desdites commissions,
- De réaliser toute autre action relative à la mise en œuvre du CQP.

En outre, elles s'appuient sur l'Association du Développement du Dialogue Social (A.D.D.S.) pour porter à la connaissance des entreprises les dispositions du présent avenant (journaux professionnels, brochures, site internet, etc.).

#### **ARTICLE 7 - BILAN ANNUEL ET SUIVI DE L'AVENANT**

Les organisations professionnelles et les organisations syndicales de salariés représentatives au sein de la Branche assurent, chaque année, le suivi de la mise en œuvre du présent avenant.

À cet effet, un bilan de mise en œuvre du CQP Vendeur-Conseil en Crèmerie-Fromagerie est présenté, chaque année, lors des réunions de la CPNEFP. Ce bilan portera notamment sur :

- Le suivi des candidats ayant obtenu leur certification,
- Le bilan quantitatif et qualitatif du CQP dans l'année en cours,
- Le bilan des jurys réunis au cours de l'année,
- Le bilan du coût financier,
- L'habilitation des organismes de formation.

La CPNEFP peut décider de réviser ce CQP.

En outre, dans le cadre de ce suivi, en cas d'évolution des dispositions légales et/ou réglementaires nécessitant des modifications ou des aménagements du présent avenant, les organisations professionnelles et les organisations syndicales de salariés représentatives au sein de la Branche conviennent de se réunir rapidement, en CPPNI, afin d'examiner toute modification utile, à la mise en conformité du texte.

#### **ARTICLE 8 - DURÉE ET ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée.

Sous réserve du droit d'opposition prévu par l'article L2232-6 du Code du travail, il entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la publication de l'arrêté d'extension au Journal officiel de l'accord du 12 janvier

g db. c- CN SV<sub>6</sub> MA  
CS

2021 relatif à la création de la convention collective nationale des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé (IDCC 3237).

#### **ARTICLE 9 - PUBLICITÉ ET FORMALITÉS DE DÉPÔT**

Le présent avenant est établi en un nombre suffisant d'exemplaires pour être remis à chacune des parties signataires.

Après avoir été notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans le champ d'application de la convention collective nationale des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé, il est déposé en un exemplaire original et une copie sera envoyée sous forme électronique à la direction générale du travail, conformément à l'article D2231-2 du Code du travail.

Un exemplaire sera également communiqué au greffe du conseil de prud'hommes de Paris.

#### **ARTICLE 10 - EXTENSION**

Les organisations professionnelles et les organisations syndicales de salariés représentatives au sein de la Branche sont convenues de demander sans délai l'extension du présent avenant, conformément aux articles L2261-19 et suivants du code du travail.

#### **ARTICLE 11 – RÉVISION ET DÉNONCIATION**

Les organisations signataires de l'avenant, ou ayant adhéré à l'avenant, peuvent demander à tout moment sa révision, conformément aux dispositions de l'article 5 de la convention collective nationale des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé (IDCC 3237).

Il pourra également être dénoncé dans les conditions prévues à l'article 6 de la convention collective et des dispositions légales en vigueur.

#### **ARTICLE 12 – ADHÉSION**

Conformément à l'Article L2261-3 du code du travail, toute organisation syndicale représentative de salariés ainsi que toute organisation syndicale ou association d'employeurs ou des employeurs pris individuellement peuvent adhérer au présent avenant ultérieurement.

Cette adhésion est valable à partir du jour qui suit celui de la notification de l'adhésion aux signataires du présent avenant et du dépôt à la Direction Générale du Travail, conformément aux dispositions réglementaires prévues par les articles D2231-1 et suivants du code du travail.

Fait à PARIS, le 12 juillet 2021

Suivent l'Annexe, puis les signatures

g db. C. CN  
CB SV 7 MA

## ANNEXE

À L'AVENANT N°1 DU 12 JUILLET 2021 RELATIF AU CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (CQP) VENDEUR-CONSEIL EN CRÈMERIE-FROMAGERIE DANS LA CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE DES MÉTIERS DU COMMERCE DE DÉTAIL ALIMENTAIRE SPÉCIALISÉ (IDCC 3237)

# CQP Vendeur(euse) conseil Crémier-Fromager

Référentiels d'activités, de compétences et de certification

MA 9 AB. CT CN  
47 SV

## Description de la qualification

Le (la) titulaire du CQP Vendeur(euse) conseil Crémier-Fromager exerce son activité dans un point de vente de commerce de détail de crèmerie fromagerie (en magasin, sur les marchés sous halles ou de plein vent).

Il (elle) accueille, informe et conseille la clientèle sur la provenance, l'utilisation, la conservation et les conditions d'affinage des produits laitiers.

Il (elle) assure la tenue de l'espace de vente ou de son rayon et met en valeur les produits laitiers dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise.

Il (elle) réalise l'affinage des fromages, la préparation de plateaux de fromages, les préparations fromagères.

Il (elle) assure le respect des règles de qualité, d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement (QHSE) ainsi que le guide des Bonnes Pratiques d'hygiène spécifiques aux produits laitiers.

Il (elle) travaille sous la responsabilité de son(sa) supérieur(e) hiérarchique (chef(fe) d'entreprise, manager d'unité commerciale, responsable de point de vente, responsable de rayon ...).

En fonction de la structure de l'entreprise, il / elle est en relation fonctionnelle avec :

- Les clients particuliers et professionnels
- Les fournisseurs de l'entreprise
- Les salariés de l'entreprise

Les principales situations professionnelles rencontrées sont les suivantes :

- Vente et conseil aux clients
- Mise en valeur des produits laitiers et étiquetage
- Préparation de plateaux
- Réception et gestion des stocks

## Exemples d'appellations du métier

Vendeur(euse) - crémier fromager

g db. c. CN MA  
SV 9

## Référentiel d'activités

### ↳ **Vente et relations clients**

- Accueil des clients
- Conseil et information des clients sur les produits laitiers et les fromages
- Vente
- Encaissement

### ↳ **Mise en valeur des produits laitiers et des fromages en point de vente**

- Installation et mise en valeur des produits laitiers et des fromages
- Découpe, emballage et étiquetage des fromages
- Réalisation et contrôle de l'étiquetage, des mentions obligatoires
- Contrôle de la qualité et de la bonne présentation des produits
- Réassort
- Application des règles QHSE<sup>1</sup>

### ↳ **Préparation des produits laitiers et des fromages**

- Préparation de commandes particulières pour les clients (plateaux de fromages, découpe de fromages pour apéritif ...)
- Application des règles de sécurité alimentaire

### ↳ **Réception et gestion des stocks**

- Réception des produits laitiers et des fromages
- Contrôle de conformité des bons de livraison
- Mise en stock des produits laitiers et des fromages
- Contrôle des conditions de stockage
- Application des règles QHSE

<sup>1</sup> Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement

MA 9 DB: C- CM  
SV

# Référentiel de compétences

## Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les produits laitiers et les fromages

- ✓ Sélectionner les produits correspondant aux besoins du client (variétés, régions, origines, types d'utilisation, conservation, ...)
- ✓ 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, le temps d'affinage, la dégustation et les durées et les modes de conservation, afin de prévenir le gaspillage alimentaire<sup>2</sup>
- ✓ Justifier et argumenter la valeur et la gamme des produits
- ✓ Conseiller le client sur les associations et accords (par exemple accord vins et fromages)
- ✓ Expliquer 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 laitiers et des fromages et vérification du bon état marchand de l'espace de vente

- ✓ Réaliser une présentation attractive des produits laitiers et des fromages : théâtralisation de la présentation
- ✓ Mettre en œuvre des animations de vente adaptées
- ✓ Réaliser la découpe et l'emballage des produits laitiers et des fromages dans le respect du guide des Bonnes Pratiques d'hygiène
- ✓ Réaliser une présentation adaptée des produits pour une dégustation, les commandes spéciales (réalisation de plateaux, de buffets) et la mise en rayon (plateaux, barquettes ...)
- ✓ 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, 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, affinage, DLC/DLUO/DDM<sup>3</sup>, 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

<sup>2</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)

<sup>3</sup> DLC/DLUO/DDM : Date Limite de Consommation / Date limite d'utilisation optimale / Date de Durabilité Minimale

### Bloc de compétences 3 : Vente et relation client dans le point de vente

- ✓ 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 laitiers et des fromages

- ✓ Réaliser la réception des produits laitiers et des fromages en respectant les consignes en vigueur dans l'entreprise
- ✓ Réaliser le stockage des produits laitiers et des fromages en fonction de la nature des produits, du mode de conservation et de la rotation des stocks
- ✓ Réaliser des soins d'affinage
- ✓ 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

MA  
DB. C. CA  
SV  
12

# Référentiel de certification

## Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les produits laitiers et les fromages

### Proposition de modalités d'évaluation :

- QCM sur les produits laitiers et les fromages (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.*

**Remarque : Cette mise en situation peut être associée à la mise en situation du bloc de compétences 3**

- 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 laitiers et les fromages

| Éléments de compétences   | Critères d'évaluation<br><i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>  |
|---|--|
| Sélectionner les produits correspondant aux besoins du client (variétés, régions, origines, types d'utilisation, conservation, ...)   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Le choix des produits est adapté à la demande du client</li></ul>  |
| Valoriser les qualités des produits   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Les qualités des produits laitiers et fromages sont expliquées, une dégustation est proposée</li><li>• Les produits présentés sont adaptés au goût du client</li></ul>                                 |
| Expliquer les différents labels, mentions et appellations d'origine   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Les différents labels, mentions et appellations d'origines sont expliqués sans erreur</li></ul>  |
| Expliquer au client la provenance d'un produit, le mode de production, le temps d'affinage, la dégustation et les durées et les modes de conservation, afin de prévenir le gaspillage alimentaire | <ul style="list-style-type: none"><li>• La provenance du produit, le mode de production et le temps d'affinage sont expliqués sans erreur</li><li>• Un conseil sur les durées et modes de conservation et de dégustation est apporté</li></ul> |

|   |   |
|---|---|
| Justifier et argumenter la valeur et la gamme des produits  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'argumentation est adaptée aux besoins et attentes du client et à la stratégie commerciale de l'entreprise</li> </ul>   |
| Conseiller le client sur les associations et accords (par exemple accord vins et fromages)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les associations et les accords possibles avec les produits laitiers et les fromages choisis sont expliqués et adaptés aux goûts du client</li> </ul>                                  |
| Expliquer les différents types de mise en œuvre ou de préparation possibles des produits vendus                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un conseil concernant les produits, leur préparation possible, est apporté et est adapté au client</li> <li>• Les conseils sont exacts et le vocabulaire employé est adapté</li> </ul> |
| Identifier les avantages concurrentiels des produits commercialisés par rapport aux produits proposés par les concurrents proches | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les avantages des produits sont présentés au client sans dévaloriser les produits de la concurrence</li> </ul>   |

G  
 MA  
 J AB CT CN  
 SU  
 14

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

**Proposition de 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 laitiers et des fromages*
  - *La vérification du bon état marchand de l'espace de vente*
  - *Les animations mises en œuvre par le candidat*
  
- Mise en situation reconstituée :
  - **Préparation spécifique (réalisation de plateau) :**  
*Confronté à une situation de demande client, le candidat devra réaliser un plateau de produits laitiers et/ou des fromages et mettre les produits en valeur sous le regard des membres de la commission d'évaluation. La préparation doit comprendre des découpes de fromages et leur emballage. Le candidat dispose de 30 min pour réaliser sa préparation.*
  
- 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 laitiers et des fromages 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*

| <p><b>Éléments de compétences</b></p>   | <p><b>Critères d'évaluation</b></p> <p><i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i></p>   |
|---|---|
| <p>Concevoir et réaliser une présentation attractive des produits laitiers et des fromages : théâtralisation de la présentation</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les produits laitiers et les fromages sont présentés dans les vitrines afin d'être visibles par le client</li> <li>• Les présentations des produits laitiers et des fromages sont esthétiques</li> <li>• L'aspect des produits est contrôlé</li> <li>• La présentation des produits respecte les pratiques de l'entreprise</li> <li>• Le choix de la présentation est expliqué et justifié (esthétisme, thématique ...)</li> </ul> |
| <p>Mettre en œuvre des animations de vente adaptées</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les animations réalisées sont pertinentes au regard des objectifs commerciaux de l'entreprise et de la saison</li> <li>• Les échanges avec le client sont appropriés</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Les offres sont mises en valeur et présentées sur des supports appropriés (tableaux, communications digitales ...)</li> </ul>  |
| Réaliser la découpe des produits laitiers et des fromages dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Les produits laitiers et les fromages sont préparés, découpés et emballés dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire et dans le respect de la qualité des produits</li> <li>Ils sont présentés dans le conditionnement adapté et esthétique si nécessaire</li> <li>Les outils et matériels utilisés sont entretenus et contrôlés</li> </ul> |
| Réaliser une présentation adaptée des produits pour les commandes spéciales (réalisation de plateaux, de buffets et la mise en rayon (plateaux, barquettes ...)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Le choix des supports de présentation est adapté aux produits et à leur destination (en vitrine, en plateaux, chez le client ...)</li> <li>La réalisation est esthétique et valorisante</li> </ul>   |
| Réaliser l'étiquetage des produits et la présentation d'offres dans le respect de la réglementation commerciale au sein de l'espace de vente   | <ul style="list-style-type: none"> <li>L'étiquetage des produits est réalisé sans erreur dans le respect de la réglementation</li> <li>Les éléments composant l'étiquetage sont identifiés (désignation, prix d'achat, marge commerciale, coefficient multiplicateur ...)</li> </ul>  |
| Apprécier le bon état marchand de l'espace de vente tout au long de la journée (état des produits, aspect, propreté, hygiène, ...)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>L'aspect et la présence des produits sont contrôlés régulièrement</li> <li>L'état, l'aspect et la propreté des rayons sont vérifiés régulièrement</li> </ul>   |
| Mettre en œuvre les actions correctives (réassort, enlèvement des produits ayant subi des altérations, transformation, nettoyage, ...) afin d'éviter le gaspillage alimentaire                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Toute anomalie est identifiée et les mesures correctives sont réalisées</li> <li>Les produits non conformes ou altérés sont retirés et placés dans les zones appropriées ou transformés</li> <li>Les consignes en vigueur dans l'entreprise sont respectées</li> </ul>   |
| Mettre à jour les supports de communication de l'entreprise (tableaux, affichage dans l'espace de vente, site marchand, réseaux sociaux ...)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Les supports de communication sont vérifiés régulièrement</li> <li>Les modifications réalisées sont conformes aux consignes du (de la responsable)</li> <li>Les informations sont conformes à la réglementation en vigueur</li> </ul>  |
| Identifier les risques QHSE liés à son activité  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Les risques sont clairement identifiés et expliqués</li> </ul>   |
| Identifier et mettre en œuvre les règles et consignes QHSE relatives à la manipulation des produits et à leur préparation (conservation (affinage, DLC/DLUO/DDM), protection des produits dans l'espace de | <ul style="list-style-type: none"> <li>L'ensemble des règles QHSE et consignes sont identifiées et expliquées</li> <li>L'ensemble des règles QHSE sont mises en œuvre sans erreur</li> <li>Toute anomalie est identifiée</li> </ul>   |

g db. CT CM SU<sub>16</sub> MA

|  |   |
|--|---|
| vente, maintien de la chaîne du froid, nettoyage des matériels utilisés ...)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les mesures préventives et correctives appropriées sont réalisées (alerte ...)</li> </ul>  |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le nettoyage et l'entretien du matériel et des vitrines sont réalisés selon les consignes (type de produits et de matériel de nettoyage utilisés, périodicité ....)</li> </ul>                                       |
| S'organiser pour réaliser toutes les activités nécessaires à son poste selon les consignes   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les tâches à effectuer sont listées et expliquées</li> <li>• Les contraintes liées au délai de préparation des produits sont prises en compte</li> <li>• Le point de vente est opérationnel à l'ouverture</li> </ul> |

  
 MA J AB. C CN  
 SV 17

### Bloc de compétences 3 : Vente et relation client dans le point de vente

#### Proposition de 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 min maxi). Une personne extérieure à la commission joue le rôle d'un client potentiel.*

**Remarque :** Cette mise en situation peut être associée à la mise en situation du bloc de compétences 1

- 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

| Éléments de compétences                                   | Critères d'évaluation<br><i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>   |
|---|---|
| Accueillir le client et identifier ses besoins            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le client est accueilli dans de bonnes conditions</li> <li>• Une marque d'attention et de disponibilité est adressée oralement, visuellement et à distance du client</li> <li>• Les attentes et les besoins du client sont identifiés sans erreur par un questionnement et une reformulation adaptés</li> <li>• Le vocabulaire utilisé est adapté au client (par exemple : client étranger)</li> </ul> |
| Construire une relation client                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le profil du client est identifié</li> <li>• Des marques de reconnaissance (clients « fidèles », utilisation du nom du client ...) sont adressées au client, avec distance et discrétion</li> <li>• La relation établie est courtoise et adaptée au client</li> </ul>  |
| Gérer plusieurs situations de relation client simultanées | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un client est mis en attente de façon appropriée (explication adaptée en cas de recherche d'informations complémentaires ou d'interlocuteurs plus pertinents)</li> <li>• Les clients en attente ou arrivant en magasin sont pris en compte même si une situation de vente ou de conseil est déjà en cours (par exemple : signe visuel, sourire)</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
| Argumenter les propositions apportées au client  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les points positifs des propositions sont expliqués au client et justifiés</li> </ul>  |
| Répondre aux objections du client  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les objections du client sont prises en compte</li> <li>• Une réponse est apportée et elle est pertinente</li> <li>• L'adhésion du client est vérifiée</li> </ul>  |
| Prendre les commandes des clients (traitement des commandes dans le point de vente, sur le site marchand...)                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les attentes et les besoins du client sont identifiés par un questionnement adapté</li> <li>• Toutes les informations nécessaires à la commande sont notées sans erreur : budget, coordonnées du client, du lieu et de l'heure de livraison...</li> <li>• Une réponse adaptée est apportée au client</li> </ul>  |
| Evaluer la faisabilité de la commande  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les informations concernant la faisabilité de la commande sont recherchées auprès des interlocuteurs appropriés : délais, nature des produits, ...</li> <li>• Les informations concernant la faisabilité ou non de sa commande sont transmises et expliquées au client</li> <li>• En cas de non faisabilité sur tout ou partie, des informations sont apportées au client pour réorienter sa commande</li> </ul> |
| Estimer le coût de la commande pour des produits courants  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le coût de la commande est calculé en fonction des tarifs définis dans l'entreprise</li> </ul>   |
| Réaliser la vente  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le client achète un ou plusieurs produits</li> <li>• La vente est finalisée efficacement</li> </ul>  |
| Réaliser une vente de produit de substitution  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des solutions de remplacement sont proposées et argumentées en cas d'attente non satisfaite</li> <li>• Le client achète un ou plusieurs produits proposés</li> </ul>   |
| Réaliser une vente additionnelle   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des suggestions de produits liés, ou non, au produit principal sont proposées et argumentées</li> <li>• Le client achète un ou plusieurs produits proposés</li> </ul>  |
| Proposer et apporter des services adaptés aux attentes du client (préparations spéciales, dégustation, emballage cadeau, livraison, ...) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le service proposé est adapté aux besoins des clients</li> <li>• Il est réalisé selon les consignes</li> </ul>   |
| Conclure l'échange par un acte de fidélisation du client   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Au moins un acte de fidélisation est mis en œuvre (informations sur les arrivages, promotions, évènement, carte de fidélité, ...)</li> <li>• La prise de congé du client est personnalisée</li> </ul>  |
| Identifier la satisfaction client et les actions correctives à mettre en place   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La satisfaction du client est vérifiée par un questionnement approprié</li> <li>• Des solutions ou des informations pertinentes sont apportées lorsque le client n'est pas satisfait</li> </ul>  |
| Apporter les informations appropriées en cas de retour produit ou de retrait du produit  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les informations transmises aux clients sont exactes, précises et documentées</li> </ul>   |

|   |  |
|---|--|
| Recueillir et traiter les réclamations éventuelles des clients  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La réclamation est prise en compte</li> <li>• Un questionnement du client est réalisé pour rechercher des informations complémentaires permettant l'analyse de la situation</li> <li>• Une solution est proposée au client</li> <li>• L'adhésion du client est recherchée</li> <li>• Le client est rapidement orienté vers la personne pertinente pour gérer la situation, si besoin</li> </ul> |
| 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, ...) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les procédures en vigueur en matière d'encaissement et de règlement sont mises en œuvre sans erreur</li> <li>• La facture et la quantité de produits préparés</li> <li>• L'encaissement est réalisé sans erreur</li> </ul>  |

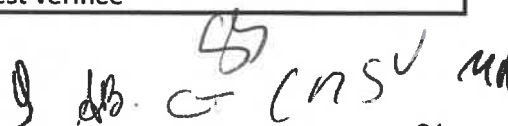
9 DB. C CN SV MA

## Bloc de compétences 4 : Réception, stockage et approvisionnement des produits laitiers et des fromages


### Proposition de modalités d'évaluation :

- Entretien avec les membres de la commission d'évaluation (15 min) :
  - Bilan de l'activité de réception, de stockage et d'approvisionnement des produits laitiers et des fromages que réalise le candidat
  - Questionnement sur les soins d'affinage réalisés par 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 laitiers et des fromages

| Éléments de compétences  | Critères d'évaluation<br><i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>   |
|--|---|
| Réaliser la réception des produits laitiers et des fromages en respectant les consignes en vigueur dans l'entreprise                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les produits et marchandises sont réceptionnés et contrôlés au regard du bordereau de commandes et du bon de livraison</li> <li>• La qualité, l'aspect et la quantité des produits laitiers et des fromages sont contrôlés selon les consignes</li> <li>• La conformité et la lisibilité de l'étiquetage sont vérifiées</li> </ul> |
| Réaliser le stockage des produits laitiers et des fromages en fonction de la nature des produits, du mode de conservation et de la rotation des stocks | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les zones de stockage sont rangées et organisées dans le respect des règles QHSE et sont contrôlées</li> <li>• Les produits et marchandises sont stockés en fonction de la DLC/DLUO/DDM et dans les lieux adaptés à leur conservation ou affinage</li> </ul>   |
| Réaliser les soins d'affinage  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les soins d'affinage sont adaptés au produit, à la saisonnalité, aux conditions climatiques, aux demandes de la clientèle...</li> </ul>  |
| Réaliser, en collaboration avec les membres de l'équipe, des inventaires réguliers et rechercher les causes des écarts                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les inventaires sont réalisés sans erreur et renseignés sur un document ou outil approprié</li> <li>• Tout écart est identifié et signalé</li> </ul>   |
| Vérifier la traçabilité des produits   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les documents ou outils informatiques de suivi des stocks sont renseignés sans erreur</li> <li>• La présence des documents, certificats éventuels et des étiquettes est vérifiée</li> </ul>  |


 45  
 J. B. C. CNSU MA

|  |  |
|--|--|
| Identifier les risques QHSE liés à l'activité de réception et de stockage des produits   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les risques sont clairement identifiés et expliqués</li> </ul>  |
| Identifier et mettre en œuvre les règles QHSE et consignes relatives au stockage des produits et à leur manipulation   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ensemble des règles QHSE et consignes sont identifiées et mises en œuvre</li> <li>• Toute anomalie est identifiée</li> <li>• Les mesures préventives et correctives appropriées sont réalisées (alerte ...)</li> </ul>  |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les conditions de stockage des produits sont contrôlées (température, humidité, conditions d'affinage ...)</li> <li>• Le nettoyage et l'entretien des zones de stockage sont réalisés selon les consignes (type de produits et de matériel utilisés, périodicité ....)</li> <li>• Toute anomalie est identifiée</li> <li>• Les actions correctives sont prises (alerte...)</li> </ul> |
| Mettre en œuvre des actions de prévention du gaspillage alimentaire  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les risques du gaspillage alimentaire sont identifiés</li> <li>• Les mesures préventives appropriées sont mises en place</li> </ul>   |
| Traiter et orienter les invendus en fonction des consignes de l'entreprise et des règles de respect de l'environnement   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les consignes et les règles de respect de l'environnement sont expliquées</li> <li>• Le traitement des invendus est approprié</li> <li>• Les invendus sont orientés selon le circuit approprié</li> </ul>   |

  
 J. DB. CT CN MA  
 SU

**SIGNATAIRES**

**Les partenaires sociaux**

**Saveurs Commerce**  
97 Bd Pereire – 75017 Paris

**Christel TEYSSEBRE**



**Confédération du Commerce de Proximité  
(2CP)**  
23 Rue des Lavandières Ste Opportune – 75001 Paris

**Claude MARET**



**La Fédération nationale des syndicats des  
commerçants des marchés de France (FNSCMF)**  
14 rue de Bretagne - 75003 Paris

**Monique RUBIN**



**La Fédération CGT Commerce, Distribution et Services**  
263, rue de Paris - 93154 Montreuil Cedex

**Sylvie VACHOUX**



**La Fédération des Services CFDT**  
14, rue Scandicci -  
Tour Essor - 93508 Pantin

**Paule SAILLOUR-BOUCHARD**



**La Fédération Générale des Travailleurs de  
l'Agriculture, de l'Alimentation, des Tabacs et  
Activités Annexes (FO)**  
15 avenue Victor Hugo 92170 Vanves

**Angélique BRUNEAU**



**La Fédération Nationale Agroalimentaire (CFE-CGC  
Agro)**  
26 rue de Naples – 75008 Paris

**Michel POUTRAIN**

P.o. (ss)

Sophie Sénéchal - Service juridique

