



# MFR-CFA La Pommeraye

## Certificat de Qualification Professionnelle VENDEUR CONSEIL CREMIER - FROMAGER



02 41 77 75 00

RÉUSSIR  
autrement

www.mfr-cfa-pommeraye.fr



## PRESENTATION GENERALE

- ➔ Le CQP Vendeur Conseil Crémier Fromager répond à la problématique d'évolution des compétences professionnelles du métier de crémier fromager.

Contexte de l'action

- ✓ Un secteur professionnel demandeur de formation pour les salariés
- ✓ Des attentes des structures sur des compétences identifiées
- ✓ Favoriser la promotion sociale des salariés
- ✓ Professionnalisation des emplois et des compétences
- ✓ La France totalise 3200 Crémiers Fromagers et représente 900 millions d'Euros de chiffre d'affaires. 48% des crémiers fromagers travaillent en boutique et 23% sur les marchés



## LES OBJECTIFS

Le (la) titulaire du CQP Vendeur Conseil Crémier Fromager 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 la provenance, l'utilisation et les spécificités des produits laitiers et fromages  
Il (elle) assure la tenue de l'espace de vente ou de son rayon et met en valeur les produits laitiers et fromages 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, notamment concernant les produits alimentaires frais.



## PUBLIC CONCERNE – PRE REQUIS – NOMBRE

- ➔ Public concerné :
  - ✓ Jeunes de moins de 26 ans
  - ✓ Demandeurs d'emploi de 26 ans et plus
  - ✓ Salariés
- ➔ Pré-requis :
  - ✓ Formation initiale BEP – CAP – BAC et plus et/ou expérience professionnelle et maîtriser les savoirs de base (*Lire des consignes de sécurité, un schéma, un mode d'emploi, effectuer un calcul, utiliser Internet, s'adapter aux nouvelles technologies, rédiger une note mais également organiser son travail, estimer un devis, comprendre les consignes, régler une machine sont autant de connaissances et de compétences nécessaires aux salariés pour une bonne intégration dans leurs milieux professionnels.*)
  - ✓ Être mobile : accepter un poste dans un magasin spécialisé en dehors de son secteur géographique pour suivre la formation pratique
  - ✓ *Formation accessible à toute personne en situation d'handicap, locaux adaptés pour les personnes à mobilité réduite. Pour toute autre handicap, veuillez nous contacter*
- ➔ Nombre :
  - ✓ Minimum 5, maximum 15



## DUREE, DATES ET CONDITIONS D'ADMISSION

- ➔ Du Lundi 12 octobre 2020 au mardi 28 septembre 2021
- ➔ 435 heures, à raison de 15 heures de cours répartis les lundis et mardis
- ➔ Signer un contrat de professionnalisation en CDD sur la période ou certifier de 500 heures de stage pratique en magasin spécialisé pour un stagiaire de la FC



## LIEU ET COORDONNEES

- ➔ MFR-CFA, 7 chemin du Vaujou, La Pommeraye, 49620 MAUGES SUR LOIRE  
Téléphone : 02.41.77.75.00  
E-mail : [mfr-cfa.pommeraye@mfr.asso.fr](mailto:mfr-cfa.pommeraye@mfr.asso.fr)



## COUTS PAR PARTICIPANT

- ➔ 40 € de frais administratifs au dépôt du dossier de candidature
- ➔ 15 € d'adhésion à l'association de gestion de la MFR-CFA La Pommeraye
- ➔ Coût horaire formation :
  - ✓ Demandeurs d'emploi : 9,15 € de l'heure
  - ✓ Prise en charge TRANSITIONS PRO et OPCO : sur devis (en fonction des accords de branche)



## RESPONSABLE DE L'ACTION

- ➔ Madame Léonie BODIN  
MFR-CFA, 7 chemin du Vaujou, La Pommeraye, 49620 MAUGES SUR LOIRE  
Téléphone : 02.41.77.75.00  
E-mail : [lbodin.mfr.cfa.pommeraye@gmail.com](mailto:lbodin.mfr.cfa.pommeraye@gmail.com)



## FORMATEURS ET INTERVENANTS

- ➔ Responsable formation continue : Michaël BONSERGENT  
Responsable formation CQP Vendeur Conseil Crémier Fromager : Léonie BODIN  
Responsable mobilité / voyage : Léonie BODIN  
Accueil des personnes en situation de handicap : Karine BONSERGENT
- ➔ **Formateurs :**
  - ✓ Éric BERTHELOT
    - *Matières enseignées : économie générale et d'entreprise, réglementation commerciale, gestion d'entreprise, vente*
    - *Expérience professionnelle : manager secteur alimentaire en grande distribution pendant 24 ans*
  - ✓ Marion GELOT
    - *Matière enseignée : communication*
    - *Expérience professionnelle : chargée de communication pendant 5 ans et responsable relation client pendant 3 ans*
- ➔ **Intervenants :**
  - ✓ Léonie BODIN
    - *Matières enseignées : connaissances produits biologiques, alimentation, régimes alimentaires, phytothérapie, aromathérapie, compléments alimentaires*
    - *Expérience professionnelle : naturopathe à son compte, responsable commerciale pendant 12 ans dans l'agro-alimentaire biologique*
  - ✓ Nicolas THURAUULT
    - *Matières enseignées : hygiène et sécurité*
    - *Expérience professionnelle : formateur hygiène en restauration collective (CNFPT...), responsable de service restauration pendant 17 ans, maître chocolatier à son compte*
  - ✓ Gérard PETIT
    - *Formateur dans la connaissance produits (fromages, crèmerie), MOF Fromager*
  - ✓ Philippe GIREAUD
    - *Formateur dans la connaissance produits (fromages, crèmerie), fromager installé à son compte depuis 12 ans et Président des fromagers Pays de Loire*



## SUIVI DE L'ACTION

- ➔ Un émargement par demi-journée est signé par le salarié/stagiaire en formation et contre-signé par le formateur responsable.
- ➔ Une attestation de fin de formation est délivrée le dernier jour de la formation
- ➔ Une enquête insertion à 6 mois et à 1 an est envoyée à chaque salarié/stagiaire



## EVALUATION DES ACQUIS

### En cours de formation :

- ➔ Le responsable de formation détermine trois périodes validées par un examen blanc, comportant un QCM, un entretien explicatif, une préparation spécifique, un sketch de vente et un dossier sur l'expérience professionnelle en magasin.
- ➔ Suite à ces examens blancs, l'organisme de formation appose une note pour chaque épreuve sur le livret d'accompagnement.
- ➔ Le livret d'accompagnement permet à l'entreprise et au tuteur professionnel du salarié/stagiaire en formation de mesurer les compétences acquises, non acquises et non évaluées, grâce à une grille d'évaluation. Ces compétences sont évaluées par les trois parties (employeur/salarié (ou stagiaire) /formateur).
- ➔ A chaque fin de période, les trois parties rédigent et signent une observation.

### Certification finale :

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

- ✓ QCM sur les produits laitiers et les fromages
- ✓ Mise en situation reconstituée de conseil à un client (*jeu de rôle*)

#### **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 :
- ✓ Mise en situation reconstituée :
  - Réalisation d'une préparation spécifique (virtuelle ou réelle) :
  - Questions concernant les risques QHSE (Qualité Hygiène Santé Environnement) 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

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

- ✓ Entretien avec les membres de la commission d'évaluation
  - Bilan de l'activité de réception, de stockage et d'approvisionnement des produits laitiers et fromages
  - 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 fromages
- ➔ La fin de formation est sanctionnée par une évaluation certificative. Pour les mises en situation terminale, un jury de professionnels évalue les compétences et émet un avis favorable ou non sur le candidat. Cet avis est validé ou non par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi pour la Confédération du Commerce Alimentaire.
- ➔ Le Certificat de Qualification Professionnelle est attribué par la Confédération du Commerce Alimentaire après validation et envoyée à l'organisme de formation pour remise aux lauréats.



## EVALUATION DE L'ACTION

- ➔ Une évaluation de la prestation de formation est réalisée en fin de formation après l'épreuve de la certification auprès des salariés/stagiaires. Ce questionnaire permet de mesurer leur satisfaction et la qualité de la formation (évaluation à chaud)
- ➔ Une enquête est envoyée aux anciens salariés/stagiaires l'année suivant leur formation pour vérifier si leurs objectifs de départ sont atteints (évaluation à froid). Celle-ci nous permet également de mesurer l'employabilité des CQP à l'issue de la formation
- ➔ Une enquête est envoyée à chaque employeur à l'issue de la formation



## REFERENTIEL D'ACTIVITES

### *Vente et relations clients*

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

- Encaissement

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

- Installation et mise en valeur des produits laitiers et 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

#### *Réception et gestion des stocks*

- Réception des produits laitiers et fromages
- Contrôle de conformité de la livraison
- Stockage
- Contrôle des conditions de stockage
- Application des règles QHSE

#### *Préparation de commandes particulières pour les clients*

- Préparation de plateaux de fromages, paniers, corbeilles ....



## REFERENTIEL DE COMPETENCES

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

- Module 1.1 : Les différentes catégories de produits laitiers et fromages, leur provenance et mode de production
- Module 1.2 : Les qualités des produits laitiers et des fromages
- Module 1.3 : Les différents labels, mentions et appellation d'origine
- Module 1.4 : Les modes de conservation des produits laitiers et des fromages
- Module 1.5 : Les conseils de préparation et d'utilisation des produits laitiers et des 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***

- Module 2.1 : La mise en rayon et la mise en valeur des produits laitiers et fromages
- Module 2.2 : Les animations du point de vente
- Module 2.3 : Les différentes préparations des produits laitiers et des fromages (découpes, transformations...)
- Module 2.4 : Les supports de communication et l'étiquetage des produits laitiers et des fromages
- Module 2.5 : L'entretien du point de vente et des rayons Crèmerie Fromagerie
- Module 2.6 : Les risques QHSE dans un espace de vente de produits laitiers et de fromages et les règles QHSE
- Module 2.7 : Les règles d'hygiène et les risques sanitaires relatifs à la manipulation et la découpe des produits laitiers et des fromages
- Module 2.8 : L'organisation du vendeur conseil dans son activité

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

- Module 3.1 : L'accueil, l'écoute et l'accompagnement du client
- Module 3.2 : Les techniques d'argumentation
- Module 3.3 : La prise de commandes
- Module 3.4 : Les techniques de vente
- Module 3.5 : Les services aux clients
- Module 3.6 : La fidélisation des clients
- Module 3.7 : La tenue de caisse

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

- Module 4.1 : La réception des produits laitiers et des fromages
- Module 4.2 : Le stockage des produits laitiers et des fromages
- Module 4.3 : Les inventaires
- Module 4.4 : Les risques QHSE des activités de réception et de stockage des produits et les règles QHSE à respecter
- Module 4.5 : Le contrôle des zones et des conditions de stockage
- Module 4.6 : La lutte contre le gaspillage alimentaire
- Module 4.7 : Les soins d'affinage



## CONTENU ET METHODES

- ➔ **Périodes en milieu professionnel (de 20h à 35h/semaine)**
- ➔ **Capacité d'accueil** : la salle de cours dans laquelle les CQP sont en cours permet de recevoir 12 personnes.
- ➔ **Nombre de salles** : la MFR-CFA dispose d'une salle de cours et d'une salle équipée en cuisine pédagogique. D'autre part, elle dispose également de deux classes mobiles de 20 postes chacune pour les recherches documentaires et de deux vidéoprojecteurs.
  
- ➔ **Moyens pédagogiques** :
  - Pour le bloc de compétences 1, les candidats découvrent les différentes familles de produits au travers de cours théoriques, pratiques (TP et atelier de dégustation), vidéos et visites...
  - Pour le bloc de compétences 2, les candidats sont amenés à réaliser des opérations, des calculs commerciaux s'appuyant sur des réalités commerciales de magasins (calcul de marge, taux de marge, taux de marque, coefficient multiplicateur...), les règles d'hygiène qui doivent être appliquées en magasin...
  - Pour le bloc de compétences 3, les candidats sont amenés à réaliser des sketches de vente filmés au moyen d'un caméscope et visionnés en groupe pour analyse, à argumenter sur les produits, fidéliser les clients...
  - Pour le bloc de compétences 4, les candidats découvrent les règles de stockage, de réception, d'approvisionnement et d'affinage des produits laitiers et fromages (inventaires, protocoles...) + 70 heures de mise en pratique en entreprise



- ➔ **Supports pédagogiques** (distincts d'une simple documentation professionnelle)

Des visites professionnelles de structures de production (producteurs) et de commercialisation (transformateurs, magasins) sont programmées et réparties sur l'ensemble de la formation. Selon les aléas climatiques et les opportunités, le centre de formation se réserve la possibilité de modifier le calendrier établi.

  - Découverte des produits dans leurs milieux professionnels : producteurs laitiers (vache, chèvre, brebis), crémiers, fromagers, affineurs...
  - Dégustation de fromages et produits laitiers
  - Découverte de la filière
- Des cours de cuisine s'appuyant sur les familles de produits vu auparavant en cours et confection de repas. Des accords mets et vins seront également proposés
- Pour une meilleure connaissance de la filière, les candidats partent deux jours en voyage (en France) pour découvrir des fromages et produits laitiers dans leur terroir.





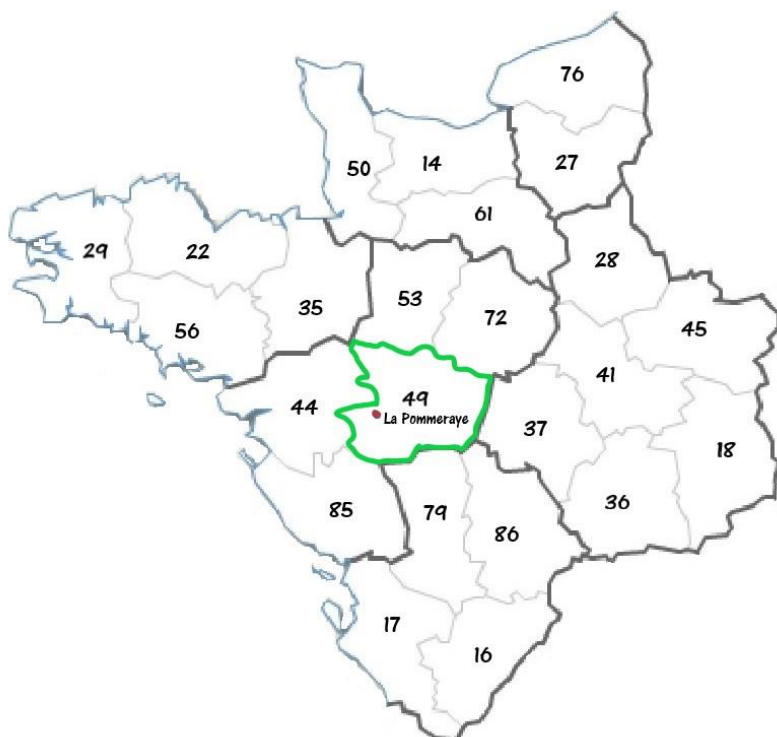
## DEBOUCHES POSSIBLES ET POURSUITES DE FORMATION

- ➔ A l'issue de la formation CQP, les candidats peuvent exercer le métier de crémier, fromager, vendeur conseil en magasin biologique, responsable de rayon, responsable de secteur, adjoint de direction. D'autre part, les candidats peuvent se spécialiser dans un autre domaine ou une autre spécialité : CQP Vendeur conseil en produits biologiques, CQP Vendeur Conseil Caviste, CQP Manager des Unités Commerciales...



## PARTENAIRES

- ➔ Les magasins indépendants dans une zone géographique grand-ouest :





# MEMO

A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a template for writing a memo.