



# MFR-CFA La Pommeraye

## Certificat de Qualification Professionnelle VENDEUR CONSEIL EN PRODUITS BIOLOGIQUES



02 41 77 75 00

RÉUSSIR  
autrement

www.mfr-cfa-pommeraye.fr



## PRESENTATION GENERALE

➔ Le CQP Vendeur Conseil en Produits biologiques répond à la problématique d'évolution des compétences professionnelles du métier de vendeur conseil en magasin biologique.

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
- ✓ Une zone géographique favorable en Pays de la Loire : 3270 exploitations biologiques, 192 211 hectares biologiques et conversions, 9,2% de la SAU en bio et 1429 opérateurs aval bio (source Agence Bio, juin 2018).



## LES OBJECTIFS

Le (la) titulaire du CQP Vendeur conseil en produits biologiques exerce son activité dans un point de vente de commerce de détail de produits biologiques (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 biologiques alimentaires et non alimentaires.

Il (elle) assure la tenue de l'espace de vente ou de son rayon et met en valeur les produits biologiques 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.*)
- ✓ Etre mobile : accepter un poste dans un magasin spécialisé en dehors de son secteur géographique pour suivre la formation pratique

➔ 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 en Produits Biologiques : Léonie BODIN
  
- ➔ 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*
  
  - ✓ Michaël BONSERGENT
    - *Matières enseignées : vente, découverte filière et connaissance produits biologiques*
    - *Expérience professionnelle : commercial et formateur en charge de la vente depuis 2005*
  
  - ✓ Jean-Pierre DENECHÉAU
    - *Matières enseignées : connaissance produits viticoles, gestes et postures*
    - *Expérience professionnelle : gérant d'une cave de 1992 à 2005*
  
  - ✓ Marion GELOT
    - *Matière enseignée : communication*
    - *Expérience professionnelle : chargée de communication pendant 5 ans et responsable relation client pendant 3 ans*
  
  - ✓ Sylvain PELISSIER
    - *Matières enseignées : anglais*
    - *Expérience professionnelle : enseignements depuis 1993, en charge des relations internationales au niveau Union Nationale des MFR*
  
- ➔ 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*



## 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 biologiques*

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

#### *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 :
- ✓ 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 biologiques*

- ✓ Entretien avec les membres de la commission d'évaluation
  - Bilan de l'activité de réception, de stockage et d'approvisionnement des produits biologiques
  - 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
- ➔ 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 biologiques
- Vente
- Encaissement

### *Mise en valeur des produits biologiques en point de vente*

- Installation et mise en valeur des produits biologiques (produits alimentaires et non alimentaires)
- 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 biologiques
- 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 paniers, corbeilles ....



## REFERENTIEL DE COMPETENCES

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

- Module 1.1 : Les différentes catégories de produits biologiques, leur provenance et mode de production
- Module 1.2 : Les qualités des produits biologiques
- Module 1.3 : Les modes de conservation des produits biologiques
- Module 1.4 : Les différents labels, mentions et appellations d'origine
- Module 1.5 : Les conseils de dégustation et d'utilisation des produits biologiques

### *Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des produits biologiques 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 biologiques
- Module 2.2 : Les animations du point de vente
- Module 2.3 : Les différentes préparations des produits biologiques (découpes, transformations...)
- Module 2.4 : Les supports de communication et l'étiquetage des produits biologiques
- Module 2.5 : L'entretien du point de vente et des rayons en produits biologiques
- Module 2.6 : Les risques QHSE dans l'espace de vente de produits biologiques et les règles QHSE
- Module 2.7 : Les règles d'hygiène et les risques sanitaires relatifs à la manipulation des produits biologiques
- 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 biologiques*

- Module 4.1 : La réception des produits biologiques
- Module 4.2 : Le stockage des produits biologiques
- 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



## 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 20 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 et d'approvisionnement des produits biologiques (inventaires, protocoles...)

➔ **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 : artisan paysan boulanger bio, chèvrerie, fabrication de cosmétiques naturels, arboriculteur bio, visite d'un atelier de transformation de volailles...
- Dégustation de vins et bières bios
- Découverte de la filière bovine et dégustation
- Visite du jardin Camifolia (Chemillé-en-Anjou) pour découvrir les plantes médicinales et la fabrication d'huiles essentielles
- Des cours de cuisine s'appuyant sur les familles de produits vu auparavant en cours et confection de repas. En phytothérapie et aromathérapie : utilisation de diffuseurs d'huiles essentielles et confection de tisanes et décoctions.

Pour une meilleure connaissance de la filière biologique, les candidats partent deux jours en Bretagne pour découvrir les algues, le maraîchage, la transformation des sardines.



*Différents ateliers pratiques...*

*...et découverte des algues à Roscoff*





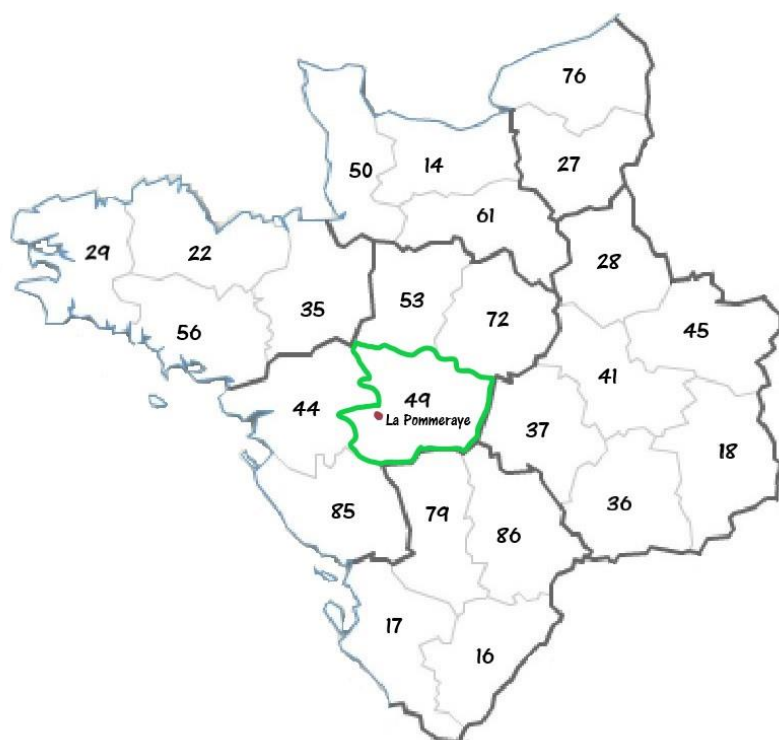
## DEBOUCHES POSSIBLES ET POURSUITES DE FORMATION

- ➔ A l'issue de la formation CQP, les candidats peuvent exercer le métier de 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 : CAP Crémier-Fromager, CQP Crémier-Fromager, CQP 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, intended for writing a memo.