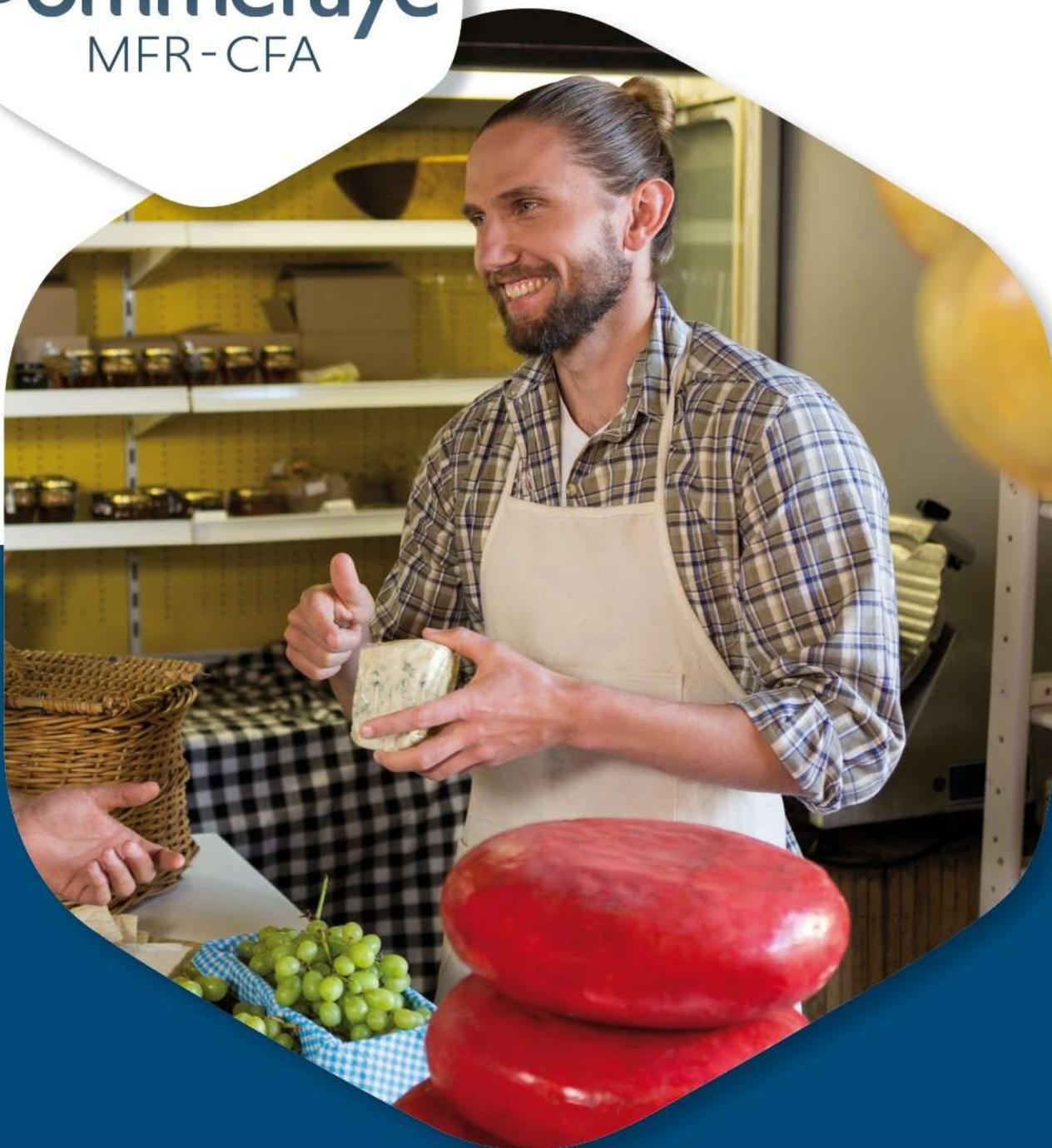




La  
**Pommeraye**  
MFR - CFA

Certificat de Qualification  
Professionnelle

**Vendeur Conseil  
Crémier-Fromager**



**2CP**  
Confédération du  
Commerce de Proximité  
Alimentation Générale et Spécialisée

**F** FÉDÉRATION DES  
FROMAGERS  
DE FRANCE

**l'opcommerce**  
Opérateur de compétences



**MFR**  
CULTIVONS LES RÉUSSITES

[www.mfr-cfa-pommeraye.fr](http://www.mfr-cfa-pommeraye.fr)



**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(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, 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 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.

### ★ Public concerné

- Jeunes de moins de 26 ans.
- Demandeurs d'emploi de 26 ans et plus.
- Salariés.

### ★ Pré-requis

- **Minimum niveau 3 (BEP - CAP).**
- Maîtrise des savoirs de base (lire, écrire, compter).
- Entretien de motivation avec la MFR-CFA La Pommeraye.
- Tests d'entrée en formation.

### ★ Effectif

- Nombre : **maximum 15.**
- Formation accessible à toute personne en situation d'handicap, locaux adaptés pour les personnes à mobilité réduite. Pour tout autre handicap, veuillez nous contacter.

Référente handicap : Mme Karine BONSERGENT - karine.maitreau@mfr.asso.fr

### ★ Durée, dates et modalités d'accès

- De **mi-octobre 2023 à fin septembre 2024** - Entrée possible jusqu'à mi-novembre. 2024.
- **465 heures**, à raison de **15 heures de cours par semaine répartis les lundis et mardis appartenant à la convention collective 3237.**
- Avoir trouvé une entreprise comme support professionnel.
- **Statuts possibles**: contrat de professionnalisation ou promotion par l'alternance (Pro A).

### \*VAE:

- **Pré-requis**: avoir minimum 1 an d'expérience en lien avec le CQP Vendeur(euse) conseil Crémier-Fromager.
- **Moyens pédagogiques**: accompagnement individualisé.
- **Durée**: à déterminer selon le profil (24h maximum si congé VAE).
- **Modalités d'évaluation**: entretien d'évaluation portant sur l'ensemble des compétences du CQP, réalisé devant une commission d'évaluation, composée de 2 professionnels du secteur et 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.
- **Délai d'accès**: entrée permanente en fonction du planning de formation établi à l'année.
- **Informations complémentaires sur le site**: [www.vae.gouv.fr](http://www.vae.gouv.fr)

### ★ Lieu et coordonnées

**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)

### ★ Coûts 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.
- Frais pédagogiques à partir de 9,15 € de l'heure.

### ★ Responsable de l'action à contacter

**Mme Léonie BODIN**  
Téléphone : **02 41 77 75 00** - E-mail : [lbodin.mfr.cfa.pommeraye@gmail.com](mailto:lbodin.mfr.cfa.pommeraye@gmail.com)



## CONTENU DE FORMATION

### Bloc de compétences 1 :

#### Conseil aux clients sur les produits laitiers et fromages.

- Les différentes catégories de produits laitiers et fromages, leur provenance et mode de production.
- Les qualités des produits laitiers et des fromages.
- Les différents labels, mentions et appellations d'origine.
- Les modes de conservation des produits laitiers et des fromages.
- 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.

- La mise en rayon et la mise en valeur des produits laitiers et fromages.
- Les animations du point de vente.
- Les différentes préparations des produits laitiers et des fromages (découpe, transformations...).
- Les supports de communication et l'étiquetage des produits laitiers et des fromages.
- L'entretien du point de vente et des rayons Crèmerie Fromagerie.
- Les risques QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement) dans un espace de vente de produits laitiers et de fromages et les règles QHSE.
- Les règles d'hygiène et les risques sanitaires relatifs à la manipulation et la découpe des produits laitiers et des fromages.
- L'organisation du vendeur conseil dans son activité.

### Bloc de compétences 3 :

#### Vente et relation client dans le point de vente.

- L'accueil, l'écoute et l'accompagnement du client.
- Les techniques d'argumentation.
- La prise de commandes.
- Les techniques de vente.
- Les services aux clients.
- La fidélisation des clients.
- La tenue de caisse.

### Bloc de compétences 4 :

#### Réception, stockage et approvisionnement des produits laitiers et fromages.

- La réception des produits laitiers et des fromages.
- Le stockage des produits laitiers et des fromages.
- Les inventaires.
- Les risques QHSE des activités de réception et de stockage des produits et les règles QHSE à respecter.
- Le contrôle des zones et des conditions de stockage.
- La lutte contre le gaspillage alimentaire.
- Les soins d'affinage.

### 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 vins, bières et alcools.
- > La fin de formation est sanctionnée par une évaluation certificative. Pour les mises en situation terminales, 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 envoyé à l'organisme de formation pour remise aux lauréats.

### FORMATEURS ET INTERVENANTS professionnels et spécialisés

Responsable formation continue : **Michaël BONSERGENT**  
Responsable mobilité/voyage : **Michaël BONSERGENT**  
Réfèrent social : **Michaël BONSERGENT**

#### FORMATEURS

##### Zoé MARTINEAU

- **Matières enseignées** : économie générale et d'entreprise, réglementation commerciale, gestion d'entreprise, vente.
- **Expérience professionnelle** : responsable des rayons pendant 4 ans.

##### Marion GELOT

- **Matières enseignées** : communication.
- **Expérience professionnelle** : responsable communication pendant 5 ans et responsable relation client pendant 3 ans.

##### Jean-Pierre DENECHAU

- **Matières enseignées** : connaissance produits viticoles, gestes et postures, vente.
- **Expérience professionnelle** : gérant d'une cave de 1992 à 2005.

#### INTERVENANTS

##### Gérard PETIT

- **Matières enseignées** : connaissance produits fromagers et crèmerie.
- **Expérience professionnelle** : gérant d'une fromagerie pendant 13 ans, formateur au CFPL, Meilleur Ouvrier de France Fromager depuis 2004.

##### Philippe GIREAUD

- **Matières enseignées** : connaissance produits fromagers et crèmerie.
- **Expérience professionnelle** : fromager installé à son compte depuis 12 ans et Président des fromagers Pays de Loire.

##### Nicolas THURAU

- **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.

## ÉVALUATION 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/candidat/formateur).
- À chaque fin de période, les trois parties rédigent et signent une observation.

### ★ Certification finale

Chaque bloc de compétences est certifiable indépendamment et validé à vie.

#### 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 détaillées.
- Mise en situation reconstituée :
  - > Réalisation d'une préparation spécifique (virtuelle ou réelle).
  - > Questions concernant les risques QHSE et l'application des règles QHSE dans l'espace de vente.



## ★ Suivi de l'action

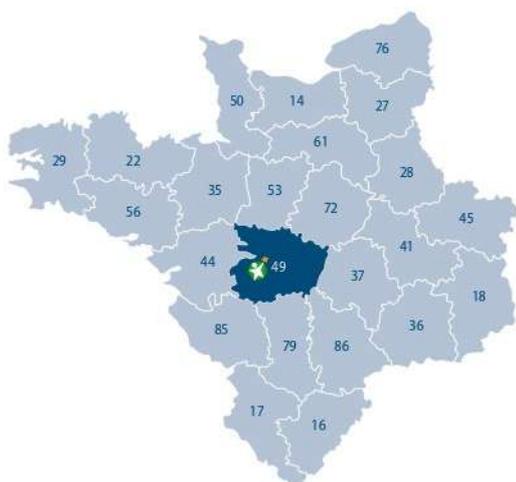
- Un émargement par demi-journée est signé par le salarié/stagiaire en formation et contre-signé par le formateur responsable.
- Une attestation de fin de formation est délivrée le dernier jour de la formation.
- Une enquête insertion à 6 mois est envoyée à chaque salarié/stagiaire.

## ★ Évaluation 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.

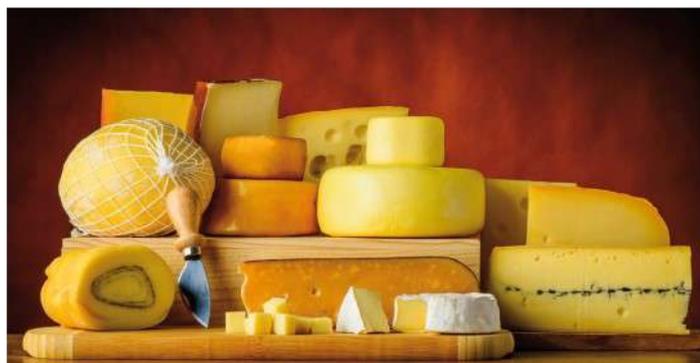
## ★ Contenu et méthodes

- **Périodes en milieu professionnel (de 20h à 35h/semaine).**
- **Capacité d'accueil :** la salle dans laquelle les CQP sont en cours permet de recevoir 15 personnes.
- **Nombre de salles :** la MFR-CFA dispose d'une salle de cours et d'une cuisine pédagogique. D'autre part, elle dispose également de deux classes mobiles de 20 postes chacune pour les recherches documentaires et de vidéoprojecteurs.
- **Moyens et supports pédagogiques** (distincts d'une simple documentation professionnelle) :
  - Cours théoriques, vidéos, interventions de professionnels, mise à disposition de matériel informatique...
  - Ateliers et travaux pratiques (emballages, découpe, plateaux, dégustations de fromages et produits laitiers...).
  - Sketches de vente filmés au moyen d'un caméscope et visionnés en groupe pour analyse.
  - Mise en place de vitrines de vente en réel.
  - Des accords mets et vins sont proposés ainsi que des mises en situation spécifiques au métier.
  - De nombreuses visites professionnelles de structures de production (producteurs) et de commercialisation (transformateurs, magasins) 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 filières et des produits dans leurs milieux professionnels : producteurs laitiers (vache, chèvre, brebis), crémiers, fromagers, affineurs...
    - ▶ Deux jours de voyage (en France) pour découvrir des fromages et produits laitiers dans leur terroir.
    - ▶ Participation au salon « Mondial du Fromage » à Tours.
  - Immersion en milieu professionnel.
  - Accompagnement individualisé.



## ★ Débouchés possibles et poursuites de formation

- À l'issue de la formation CQP, les candidats peuvent exercer le métier de vendeur conseil en crèmerie-fromagerie, responsable de rayon, responsable de secteur. 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 d'Unité Commerciale...



## PARTENAIRES

Les magasins indépendants dans une zone géographique grand-ouest



La  
**Pommeraye**  
MFR - CFA

Version mars 2023

