



CQP Conseiller – Conseillère de vente de produits alimentaires

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

Code RNCP : (A venir)

Niveau 3

Dernière modification : 21/02/2023

Les blocs de compétences et activités du CQP Conseiller – Conseillère de vente de produits alimentaires

BLOCS DE COMPETENCES	ACTIVITES
GERER LA RELATION CLIENT	Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive
	Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive
METTRE EN RAYON LIBRE-SERVICE	Approvisionnement des produits dans le rayon libre-service
	Maintien du bon état marchand du rayon libre-service
GERER LES STOCKS EN RESERVE	Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon
	Maintien du bon état de la réserve
OPTION 1 – PREPARER ET VENDRE DES FRUITS ET LEGUMES	Préparation à la vente de fruits et légumes
	Accompagnement à la vente de fruits et légumes
OPTION 2 – PREPARER ET VENDRE DE LA CHARCUTERIE	Préparation à la vente de produits de charcuterie
	Accompagnement à la vente de produits de charcuterie
OPTION 3 – PREPARER ET VENDRE DES PRODUITS FROMAGERS	Préparation à la vente de produits fromagers
	Accompagnement à la vente de produits fromagers

Chaque candidat choisit l'une des trois options.

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation :

CQP Conseiller – Conseillère de vente de produits alimentaires

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
BLOC GERER LA RELATION CLIENT			
A1- Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive	C1 – Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.	Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles.	<ul style="list-style-type: none"> - La tenue et la présentation du candidat sont conformes aux consignes de l'établissement (tenue vestimentaire, tenue de travail, posture, présentation générale, vocabulaire utilisé...). - Le candidat applique les techniques d'accueil de l'établissement et adapte sa communication au client. Les règles de politesse et de courtoisie sont appliquées de l'accueil à la prise de congé du client. - L'accueil est personnalisé pour s'adapter aux besoins des clients.
	C2 – Informer le client sur les principales familles de produits et de services de l'établissement afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.	Cette évaluation s'appuie sur : -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.	<ul style="list-style-type: none"> - Les informations délivrées sur les produits et les services de l'établissement sont claires et justes. - L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires en ayant connaissance des opérations commerciales de l'enseigne. - Le contexte et l'environnement du site de travail de l'établissement sont identifiés et bien appréhendés (fonction des différents espaces de l'établissement, place de ce dernier dans son environnement, etc.). - Les stratégies et les politiques commerciales de l'établissement sont identifiées, peuvent être expliquées et mises en valeur auprès des clients.
A2 - Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive	C3 – Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congé du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la		<ul style="list-style-type: none"> - Les demandes des clients sont reçues, analysées et traitées avec bienveillance et attention. - Les questions posées au client permettent d'obtenir les informations nécessaires à l'identification de son besoin et de ses attentes (origine du problème reporté, raisons de la demande...). - Les différentes possibilités d'intervention sont identifiées (orientation vers l'interlocuteur compétent, proposition d'un produit de remplacement...) et proposées en prenant en compte l'attitude du client

	relation client.		<p>(mécontentement) et les enjeux de fidélisation du client.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si l'objet de la demande est en dehors du champ d'action du candidat, l'interlocuteur adapté à la situation (un responsable ou supérieur hiérarchique par exemple) est contacté et informé rapidement. - L'attitude adoptée et les arguments apportés face à un client exprimant un mécontentement permettent de traiter efficacement la situation : écoute, empathie, ton calme, voix posée, mise à l'écart du client mécontent, dans la mesure du possible. - En cas de conflit, l'image de l'établissement et la relation de confiance avec le client sont préservées. - Les solutions proposées sont adaptées à la situation rencontrée et conformes aux procédures en vigueur. - Les réponses données sont complètes, apportent satisfaction au client et permettent de clôturer la relation.
	<p>C4 – Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Une phase d'écoute du client permet d'identifier son besoin. - Les produits proposés au client tiennent compte de ses besoins et attentes, même en cas de substitution de produits. - Les arguments utilisés lors de la présentation des produits tiennent compte des remarques du client. - L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires (à l'exception du drive). - Les clients qui en ont besoin sont identifiés puis accompagnés dans l'utilisation des services et technologies de l'établissement (prise en main des scannettes, utilisation des comptes de fidélité...) (à l'exception du drive).

BLOC METTRE EN RAYON LIBRE-SERVICE

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A3 – Approvisionnement des produits dans le rayon libre-service	C5 – Mettre en rayon les produits dans le rayon libre-service en tenant compte de l'affluence client afin d'éviter la rupture de stock ou le surstock.	<p>Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles.</p> <p>Cette évaluation s'appuie sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> -une observation en situation de travail ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Les produits sont positionnés dans le rayon au niveau des balisages dédiés en tenant compte du niveau de fragilité du produit (précaution dans la manipulation pour certains produits) selon le plan d'implantation du magasin. - Le choix du matériel utilisé est adapté aux produits à implanter et à la zone d'implantation. La zone d'implantation est balisée. - Les règles permettant d'assurer la sécurité physique des personnes sont respectées. - Les produits sont mis en valeur de manière attractive et originale en fonction de leur nature. Les actions promotionnelles sont aussi mises en avant en utilisant les outils de communication à disposition. - Des propositions de mise en valeur des produits sont formulées et partagées avec l'équipe.
	C6 - Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon libre-service afin que les informations de prix à disposition des clients soient à jour.	<ul style="list-style-type: none"> -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les produits sont étiquetés et balisés de façon claire et informative selon la réglementation (prix, promotion, origine, qualité, produit bio, etc.). - La concordance entre le balisage, les prix étiquetés et l'appel-prix caisse est contrôlée selon les procédures du magasin. - Les anomalies sont identifiées et un responsable ou supérieur hiérarchique est alerté. - Les promotions ponctuelles sont mises en avant de manière claire et lisible selon la stratégie commerciale du magasin. - Les outils d'étiquetage (numériques ou manuels) sont utilisés conformément aux procédures du magasin.

<p>A4 – Maintien du bon état marchand du rayon libre-service</p>	<p>C7 - Veiller à l'état marchand du rayon libre-service tout au long de la journée afin de faciliter la circulation des clients dans les rayons et l'accessibilité aux produits.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le niveau de remplissage des rayons et leur rangement sont contrôlés tout au long de la journée et permettent d'émettre des propositions d'implantation au responsable ou supérieur hiérarchique. - La fréquence des contrôles est adaptée aux procédures du magasin et au flux de clients constaté et attendu. - Les produits non conformes à la vente (détériorés, périmés...) ou mal rangés sont identifiés et les mesures correctives sont appliquées selon les procédures définies (retrait du rayon...). Si besoin, un responsable hiérarchique est alerté. - Les anomalies (rupture de stock, un problème de propreté ou de sécurité...) sont signalées à un responsable ou supérieur hiérarchique. - Les emballages, équipements et matériels (cartons, palettes...) sont rangés selon les procédures du magasin.
	<p>C8 - Agir contre la démarque dans le respect des procédures de l'établissement afin de limiter les pertes de marchandises.</p>	

BLOC GERER LES STOCKS EN RESERVE

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
A5 – Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon	C9 - Réaliser des opérations de comptage dans le respect des procédures en vigueur afin de connaître précisément les quantités de chaque produit en rayon et en stock.	Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles. Cette évaluation s'appuie sur : -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.	<ul style="list-style-type: none"> - Les procédures et consignes en vigueur dans l'établissement pour la réalisation des opérations de comptage sont respectées. - Les logiciels et/ou outils de comptage de l'établissement (numériques ou papiers) sont utilisés et permettent de renseigner l'état des stocks. - Les écarts de comptage et anomalies sont identifiés et consignés. Un responsable ou un supérieur hiérarchique est alerté.
	C10 - Suivre les entrées et sorties de stock en utilisant les outils de gestion de l'établissement afin d'alerter pour éviter les ruptures de stock ou les surstocks.		<ul style="list-style-type: none"> - Les stocks sont mobilisés et consultés en fonction des consignes de l'établissement et en utilisant les outils mis à disposition. - Les entrées et sorties de stock de la réserve vers les rayons sont ordonnancées selon les procédures de l'établissement (automatiquement ou manuellement). - Les outils de suivi et de gestion des flux (numériques ou papiers) sont utilisés en respectant leurs modes de fonctionnement. Le manager ou le responsable hiérarchique est alerté en cas de dysfonctionnement. - Les risques de rupture et de surstocks sont identifiés et un responsable ou un supérieur hiérarchique est alerté. - Les produits, notamment alimentaires, sont tracés selon les procédures de l'établissement. Leur rotation permet de garantir la fraîcheur et la sécurité alimentaire.
A6 – Maintien du bon état de la réserve	C11 - Ranger les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de faciliter et de sécuriser l'accès aux stocks.		<ul style="list-style-type: none"> - Les produits en stock sont triés et rangés dans les espaces disponibles et réservés selon les protocoles de l'établissement. - Le rangement des produits permet leur identification et leur accès. - Les caractéristiques des produits (produits dangereux, fragiles, sensibles, frais...) sont prises en compte pour identifier les modalités et conditions de stockage à respecter.

			<ul style="list-style-type: none"> - Les consignes de rangement et les règles d'hygiène et de sécurité (alimentaire, physique, gestes et postures) de l'établissement sont respectées. - La qualité et la fraîcheur des produits en réserve sont évaluées et les produits non conformes aux normes de l'établissement sont signalés. - La circulation dans la réserve est préservée. - Les conditions problématiques de stockage sont identifiées et des mesures correctives sont appliquées. Si nécessaire, un interlocuteur compétent (technicien, responsable, supérieur hiérarchique...) est alerté. - Les emballages sont triés et jetés selon les consignes de l'établissement.
	<p>C12 - Entretien le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La réserve et le matériel sont nettoyés en utilisant les produits appropriés et en respectant les protocoles de nettoyage de l'établissement. - Les premiers niveaux d'entretien du matériel sont réalisés selon les procédures de l'établissement. - Les règles d'utilisation et de rangement du matériel sont respectées. - Tout dysfonctionnement de matériel est identifié. Un responsable ou un interlocuteur compétent (technicien, responsable, supérieur hiérarchique...) est alerté.

OPTION 1 – BLOC PREPARER ET VENDRE DES FRUITS ET LEGUMES

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
A7 - Préparation à la vente de fruits et légumes	C13 - Mettre en étalage les fruits et légumes en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.	<p>Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles.</p> <p>Cette évaluation s'appuie sur : -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le plan d'implantation et les règles de présentation des fruits et légumes sont respectés. - Un état des besoins du rayon est établi et permet d'amener en rayon uniquement les produits nécessaires. - Les fruits et légumes sont mis en valeur et théâtralisés en fonction de leur nature (saisonnalité, provenance...). - Les caractéristiques des produits (biologique, provenance, saisonnalité...) et les promotions sont mises en avant dans le rayon. - Le balisage réglementaire et informatif est appliqué en mettant en avant les caractéristiques des fruits et légumes (catégorie de produit, provenance...). - Les manipulations de fruits et légumes respectent les conditions de conservation des produits (proximité des produits, température...) et les règles de sécurité physique (circulation, gestes et postures) et alimentaire. - Les rotations des fruits et légumes sont réalisées en respectant les consignes du magasin. - Le matériel et les équipements utilisés sont adaptés aux produits et aux charges. - Les dysfonctionnements matériels sont identifiés et la procédure en vigueur pour les signaler est respectée.
	C14 - Conditionner les fruits et légumes pour une offre libre-service ou une commande client afin de proposer des produits prédécoupés.	<ul style="list-style-type: none"> - Les pesées (ou comptages) sont réalisées et permettent de préparer la quantité attendue de fruits et légumes. - Les fruits et légumes sont coupés et parés en utilisant le matériel de découpe adapté aux produits. Les consignes d'utilisation du matériel et de sécurité sont respectées. - Le choix des conditionnements et emballages est adapté à la nature du produit, à la quantité, aux consignes et fiches produits du magasin. - L'étiquetage et le balisage du produit sont réalisés selon la réglementation en vigueur. 	

A8 – Accompagnement à la vente de fruits et légumes	C15 - Conseiller les clients sur les caractéristiques des fruits et légumes en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.		<ul style="list-style-type: none"> - Les familles, variétés et caractéristiques principales des fruits et légumes sont appréhendées et permettent d'informer les clients qui en ont besoin. - Les informations et conseils délivrés aux clients sont adaptés aux besoins et attentes du client (conservation, associations avec d'autres produits...). - Les produits proposés tiennent compte des demandes du client (délais de consommation, conditions d'exploitation...). - Des produits additionnels, complémentaires ou de substitution répondant aux besoins du client et aux opérations commerciales en cours sont proposés. - La dégustation de fruits et légumes est proposée aux clients dans le respect des conditions définies dans le magasin. - Les commandes clients sont enregistrées (corbeilles ou paniers de fruits et légumes, gros conditionnement...). - Les prix des produits, les promotions et les avantages des programmes fidélité sont présentés aux clients.
	C16 - Entretenir les étalages de fruits et légumes en maintenant un rayon conforme aux consignes du magasin afin de proposer des fruits et légumes frais dans un rayon propre.		<ul style="list-style-type: none"> - La qualité des fruits et légumes proposés est évaluée régulièrement et respecte les conditions de présentation et standards qualité du point de vente. - Les relevés de températures sont réalisés et permettent d'identifier des actions correctives. - Les fruits et légumes non conformes sont identifiés et les procédures de rafraîchissement des produits ou de retrait sont appliquées selon les consignes du magasin. - La passation d'informations est réalisée et permet d'assurer le relai des équipes. Les informations clés sont identifiées et transmises (la non-conformité et/ou les difficultés constatées). - Les consignes en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire spécifiques aux fruits et légumes sont mises en œuvre dans toutes les interventions du rayon. Les outils et la méthode de contrôle et d'autocontrôle HACCP sont mis en œuvre. - Les consignes d'entretien et de nettoyage du rayon fruits et légumes sont mises en œuvre dans le respect du plan de nettoyage et de désinfection du rayon.

OPTION 2 – BLOC PREPARER ET VENDRE DE LA CHARCUTERIE

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
A9 - Préparation à la vente de produits de charcuterie	C17 - Mettre en étalage les produits de charcuterie en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.	Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles. Cette évaluation s'appuie sur : -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.	<ul style="list-style-type: none"> - Le plan d'implantation et les règles de présentation des produits de charcuterie sont respectés. - Un état des besoins du rayon est établi et permet d'apporter en rayon uniquement les produits nécessaires. - Les produits de charcuterie sont mis en valeur et théâtralisés en fonction de leur nature (secs ou cuits, conditions d'élevage, origine de la viande...). - Les caractéristiques des produits et les promotions sont mises en avant dans le rayon. - Le balisage réglementaire et informatif est appliqué en mettant en avant les caractéristiques des produits de charcuterie (catégorie de produit, provenance...). - La chaîne du froid lors des manipulations de produits de charcuterie pour la mise en rayon et la fermeture du rayon est respectée. - La procédure de traçabilité en vigueur est mise en œuvre.
	C18 - Entretenir l'étalage de produits de charcuterie de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture afin de maintenir un étalage attractif.		

	<p>C19 - Entretenir les équipements, le matériel et les installations spécifiques au rayon charcuterie lors de la prise et de la levée de poste afin de garantir la sécurité alimentaire.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les règles d'hygiène et de sécurité dans la tenue professionnelle sont respectées. - Les dysfonctionnements matériels sont identifiés et la procédure en vigueur pour les signaler est respectée. - Les consignes de nettoyage et d'entretien du matériel du rayon sont respectées. - Les procédures d'hygiène et de sécurité alimentaire en vigueur pour l'ouverture et la fermeture du rayon sont respectées. - Le plan de nettoyage et de désinfection du rayon est appliqué et respecté.
<p>A10– Accompagnement à la vente de produits de charcuterie</p>	<p>C20- Analyser la demande client en échangeant avec lui afin d'identifier son besoin.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Le questionnement utilisé permet au client de s'exprimer (questions ouvertes, attitude d'ouverture face au client, écoute active...). - Les échanges avec le client permettent de définir le profil du client. - La durée de l'échange est adaptée au temps disponible, au flux de clients et aux besoins du client. - Les besoins ou la demande du client sont bien reformulés. - Les commandes clients sont enregistrées en fournissant des informations adaptées sur les produits et les délais de préparation.
	<p>C21 - Conseiller les clients sur les caractéristiques des produits de charcuterie en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les familles, variétés et caractéristiques principales des produits de charcuterie sont appréhendées et permettent d'informer les clients. - Le choix des produits proposés tient compte de l'analyse du besoin et de la politique commerciale du magasin. - Les argumentaires de vente tiennent compte du besoin client et s'appuient sur les caractéristiques du produit de charcuterie (provenance, associations...). - Les remarques et observations du client sont prises en compte et permettent de personnaliser les argumentaires de vente. Des réponses sont apportées aux objections du client. - Les informations et conseils délivrés aux clients sont adaptés aux besoins et attentes du client (conservation, associations avec d'autres produits...) - Des produits additionnels, complémentaires ou de substitution répondant aux besoins du client et aux opérations commerciales en cours sont proposés. - La dégustation de produits de charcuterie est proposée aux clients dans le respect des conditions définies dans le magasin. - Les prix des produits, les promotions et les avantages des programmes fidélité sont présentés aux clients.

	<p>C22 - Préparer les produits de charcuterie en respectant les demandes clients et consignes du magasin afin de conclure la vente.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les fiches techniques et les consignes de préparation des produits sont respectées. - Le matériel utilisé est approprié aux préparations à réaliser. Les consignes d'utilisation du matériel sont respectées. - Les techniques de découpe de produits charcuterie sont réalisées selon la nature des produits et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité. - Les pertes de produits sont minimisées. - Les demandes clients (nature, quantité, poids) sont respectées. - Les pesées permettent de préparer la quantité attendue de produits de charcuterie en utilisant les outils adaptés selon les procédures du magasin (utilisation des balances, identification du vendeur...). - Le choix des conditionnements et emballages est adapté à la nature du produit et à la quantité. - L'étiquetage du produit est réalisé. - La chaîne du froid lors des manipulations de produits de charcuterie pour la préparation est respectée.
--	--	--	--

OPTION 3 – BLOC PREPARER ET VENDRE DES PRODUITS FROMAGERS

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
A11 - Préparation à la vente de produits fromagers	C23 - Mettre en étalage les produits fromagers en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.	<p>Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles.</p> <p>Cette évaluation s'appuie sur : -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le plan d'implantation et les règles de présentation des produits fromagers sont respectés. - Un état des besoins du rayon est établi et permet d'amener en rayon que les produits nécessaires. - Les produits fromagers sont mis en valeur et théâtralisés en fonction de leur nature (type de lait...). - Les caractéristiques des produits et les promotions sont mises en avant dans le rayon. - Le balisage règlementaire et informatif est appliqué en mettant en avant les caractéristiques des produits fromagers (catégories de produits, provenance...) - La chaîne du froid lors des manipulations de produits fromagers pour la mise en rayon et la fermeture du rayon est respectée. - La procédure de traçabilité en vigueur est mise en œuvre.
	C24 - Entretenir l'étalage de produits fromagers de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture afin de maintenir un étalage attractif.	<ul style="list-style-type: none"> - La qualité des produits fromagers proposés est évaluée régulièrement et respecte les conditions de présentation et standards qualité du point de vente. - Les règles de rotation des produits fromagers sont réalisées en respectant les consignes du magasin. - Les relevés de température sont réalisés dans le respect des procédures en vigueur et permettent d'identifier des actions correctives. - Les produits fromagers non conformes à la vente sont identifiés et retirés selon les procédures de l'enseigne. Les informations relatives aux non-conformités ou aux difficultés constatées dans le rayon sont transmises à l'équipe selon les procédures du magasin. - La passation d'informations est réalisée et permet d'assurer le relai des équipes. Les informations clés sont identifiées et transmises. - Les règles d'hygiène spécifiques au rayon fromages sont respectées. Les outils et la méthode de contrôle et d'autocontrôle HACCP sont mis en œuvre. 	

	<p>C25 - Entretenir les équipements, le matériel et les installations spécifiques au rayon fromage lors de la prise et de la levée de poste afin de garantir la sécurité alimentaire.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les règles d'hygiène et de sécurité dans la tenue professionnelle sont respectées. - Les dysfonctionnements matériels sont identifiés et la procédure en vigueur pour les signaler est respectée. - Les consignes de nettoyage et d'entretien du matériel du rayon sont respectées. - Les procédures d'hygiène et de sécurité alimentaire en vigueur pour l'ouverture et la fermeture du rayon sont respectées. - Le plan de nettoyage et de désinfection du rayon est appliqué et respecté.
<p>A12 – Accompagnement à la vente de produits fromagers</p>	<p>C26 - Analyser la demande client en échangeant avec lui afin d'identifier son besoin.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Le questionnement utilisé permet au client de s'exprimer (questions ouvertes, attitude d'ouverture face au client, écoute active...). - Les échanges avec le client permettent de définir le profil du client. - La durée de l'échange est adaptée au temps disponible, au flux de clients et aux besoins du client. - Les besoins ou la demande du client sont bien reformulés. - Les commandes clients sont enregistrées en fournissant des informations adaptées sur les produits et les délais de préparation.
	<p>C27 - Conseiller les clients sur les caractéristiques des produits fromagers en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les familles, variétés et caractéristiques principales des produits fromagers sont appréhendées et permettent d'informer les clients. - Le choix des produits fromagers proposés tient compte de l'analyse du besoin et de la politique commerciale du magasin. - Les argumentaires de vente tiennent compte du besoin client et s'appuient sur les caractéristiques du produit fromager (provenance, associations...). - Les remarques et observations du client sont prises en compte et permettent de personnaliser les argumentaires de vente. Des réponses sont apportées aux objections du client. - Les informations et conseils délivrés aux clients sont adaptés aux besoins et attentes du client (conservation, associations avec d'autres produits...) - Des produits additionnels, complémentaires ou de substitution répondant aux besoins du client et aux opérations commerciales en cours sont proposés. - La dégustation de produits fromagers est proposée aux clients dans le respect des conditions définies dans le magasin. - Les prix des produits, les promotions et les avantages des programmes fidélité sont présentés aux clients.

	<p>C28 - Préparer les produits fromagers en respectant les demandes clients et consignes du magasin afin de conclure la vente.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les fiches techniques et les consignes de préparation des produits sont respectées. - Le matériel utilisé est approprié aux préparations à réaliser. Les consignes d'utilisation du matériel et de sécurité sont respectées, notamment pour les outils tranchants. - Les techniques de découpe des produits fromagers sont réalisées selon la nature des produits et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité. - Les pertes des produits sont minimisées. - Les demandes clients (nature, quantité, poids) sont respectées. - Les pesées permettent de préparer la quantité attendue de produits fromagers en utilisant les outils adaptés selon les procédures du magasin (utilisation des balances, identification du vendeur...). - Le choix des conditionnements et emballages est adapté à la nature du produit et à la quantité. - L'étiquetage du produit est réalisé. - La chaîne du froid lors des manipulations de produits fromagers pour la préparation est respectée.
--	---	--	---