



CQP Boucher - Bouchère

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 Boucher - Bouchère

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
TRANSFORMER DES VIANDES	Mise en œuvre des normes d'hygiène et de sécurité
	Réalisation d'un produit fini
VENDRE DES PRODUITS DE BOUCHERIE	Préparation à la vente de produits de boucherie
	Accompagnement à la vente de produits de boucherie

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

CQP Boucher - Bouchère

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 relation client.		<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 (mécontentement) et les enjeux de fidélisation du client. - Si l'objet de la demande est en dehors du champ d'action du candidat, l'interlocuteur adapté à la situation

			<p>(un responsable ou supérieur hiérarchique par exemple) est contacté et informé rapidement.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat. 	<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"> - 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. 	

A4 – Maintien du bon état marchand du rayon libre-service	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.	<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.
	C8 - Agir contre la démarque dans le respect des procédures de l'établissement afin de limiter les pertes de marchandises.	<ul style="list-style-type: none"> - Les mesures identifiées dans le cadre des stratégies de lutte contre la démarque sont appliquées (tenue du cahier de démarque, enregistrement de la casse, des écarts prix, pesage et enregistrement des produits ne pouvant être vendus...). - Les règles du magasin relatives à la diminution des déchets (recyclage, dons, revalorisation...) sont appliquées. - Les responsables ou supérieurs hiérarchiques sont alertés en cas de dysfonctionnement constaté ou de points sensibles liés à la démarque inconnue. - La démarque et ses différentes sources sont enregistrées selon les procédures du magasin (outils informatique, cahier de démarques, etc.). - Des propositions visant à limiter la démarque peuvent être proposées au responsable ou au supérieur hiérarchique le cas échéant.

BLOC GERER LES STOCKS EN RESERVE

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
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.	<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 ; -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. - Les consignes de rangement et les règles d'hygiène et de sécurité (alimentaire, physique, gestes et postures) de l'établissement sont respectées. 	

			<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Entretenir 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.

BLOC TRANSFORMER DES VIANDES

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
A7 – Mise en œuvre des normes d'hygiène et de sécurité	C13 - Préparer l'espace et les outils de travail afin de découper les viandes efficacement et dans le respect des normes d'hygiène et commerciales.	<p>Évaluation 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 ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat. 	<ul style="list-style-type: none"> - La tenue professionnelle est portée de façon à respecter les normes d'hygiène et de sécurité. - Le niveau de propreté du plan de travail, des outils ainsi que les conditions de conservation des aliments sont contrôlés conformément aux normes d'hygiène. - Les couteaux sont affûtés pour faciliter la découpe des viandes. - Les outils sont choisis en fonction des opérations à réaliser et en prenant en compte leurs spécificités (type de viande, type de découpe...). - Les produits sont récupérés dans les réserves en respectant les procédures du magasin. Les procédures de traçabilité des produits utilisés sont mises en œuvre.
	C14 - Nettoyer son espace et les outils de travail après utilisation dans le respect des normes d'hygiène afin de laisser un environnement de travail propre.	<ul style="list-style-type: none"> - Le plan de travail et les outils sont nettoyés et désinfectés après utilisation selon les normes d'hygiène et le plan de nettoyage du magasin. - Les produits utilisés pour le nettoyage sont appropriés et le protocole de nettoyage est respecté. - Les produits sont rangés après utilisation en respectant les consignes de conservation spécifiques aux produits (étiquetage...). Les produits nécessitant des conditions de conservation spécifiques sont rangés dans des espaces appropriés (produits frais dans les chambres froides, produits fragiles et produits dangereux en sécurité...). - Les procédures de traçabilité des produits utilisés sont mises en œuvre. - L'entretien préventif du matériel est effectué. - Les dysfonctionnements de matériels sont signalés à un supérieur hiérarchique. 	

<p>A8 – Réalisation d'un produit fini</p>	<p>C15 - Découper les différents morceaux de viande selon les règles du magasin afin de proposer des produits de qualité et conformes aux attendus de l'enseigne.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les carcasses sont fendues et préparées sur au moins une espèce de viande. - Les produits sont découpés et les opérations de désossage (ablation d'une partie ou de la totalité des os des morceaux concernés) sont réalisées sur au moins une espèce de viande. - Les produits sont levés et les morceaux séparés en respectant les espaces naturels. - Les produits sont parés (ablation des graisses en excès, des cartilages résiduels et tendons) selon les morceaux et leur destination culinaire. - Les produits sont épluchés (ablation des aponévroses et membranes) et particulièrement dans les morceaux à cuisson rapide. - Les techniques d'habillage des volailles sont appliquées (étirer, éliminer les sicots, éviscérer, parer, ficeler). - Les règles de sécurité sont respectées lors de l'utilisation des outils de découpe et de transformation des viandes (couteaux, hachoir, trancheuse, etc.).
	<p>C16 - Mettre en œuvre des recettes afin de transformer les morceaux de viande en produits finis et conditionnés.</p>	

BLOC VENDRE DES PRODUITS DE BOUCHERIE

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 boucherie	C17 - Mettre en étalage les produits de boucherie 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 boucherie sont respectés. - Un état des besoins du rayon est établi et permet d'amener uniquement les produits nécessaires. - Les produits de boucherie sont mis en valeur et théâtralisés par exemple en fonction de leur nature (conditions d'élevage, origine des produits...). - 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 par exemple les caractéristiques des produits de boucherie (catégorie de produit, provenance...). - La chaîne du froid, lors des manipulations de produits de boucherie pour la mise en rayon et la fermeture du rayon, est respectée. - Les procédures de traçabilité des produits utilisés sont mises en œuvre.
	C18 - Entretenir l'étalage de produits de boucherie 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 de boucherie proposés est évaluée régulièrement et respecte les conditions de présentation et standards qualité du point de vente. - Les règles de rotation des produits de boucherie 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 de boucherie 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'information est réalisée et permet d'assurer le relai des équipes. Les informations clés sont identifiées et transmises. - Les règles d'hygiène spécifiques au rayon boucherie sont respectées (HACCP notamment).

	<p>C19 - Entretenir les équipements, le matériel et les installations spécifiques au rayon boucherie 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 sa 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 boucherie</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 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 boucherie 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 boucherie sont appréhendées et permettent d'informer les clients. - Le choix des produits de boucherie 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 boucherie (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. - Les prix des produits, les promotions et les avantages des programmes fidélité sont présentés aux clients. - La dégustation de produits est proposée aux clients dans le respect des conditions définies dans le magasin.

	<p>C22 - Préparer les produits de boucherie en respectant les demandes clients et consignes du magasin afin de conclure la vente.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Le matériel utilisé est approprié aux préparations à réaliser. Les consignes d'utilisation du matériel sont respectées. - Les techniques de découpe de produits de boucherie sont réalisées 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 de boucherie en utilisant les outils adaptés selon les procédures du magasin (utilisation des balances...). - 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. - La chaîne du froid lors des manipulations de produits de boucherie pour la préparation est respectée.
	<p>C23 - Prendre la commande d'un client afin de préparer un produit sur mesure.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les produits disponibles à la commande sont présentés en détail aux clients (types, quantités, prix). - Les produits les plus adaptés aux besoins des clients sont proposés. - Les commandes des clients sont enregistrées de manière claire et précise (produits, quantités, dates, noms des clients, contact). - Les clients sont contactés en cas de problème avec leurs commandes (ingrédients indisponibles, retard, etc.). - La commande est remise aux clients à la date de livraison. - Les produits livrés correspondent exactement aux commandes des clients.