

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32119**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Vendeur conseil caviste

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) du commerce de détail des fruits légumes, épicerie et produits laitiers - Association pour le développement du paritarisme (ADP)	Secrétaire générale

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3244 - COMmerces de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers

#### Code(s) NSF :

221w Commercialisation de produits alimentaires

#### Formacode(s) :

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le (la) titulaire du CQP Vendeur(euse) conseil Caviste exerce son activité dans un point de vente de commerce de détail de vins, bières et alcools (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 de dégustation des vins, bières et alcools.

Il (elle) assure la tenue de l'espace de vente ou de son rayon et met en valeur les vins, bières et alcools dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise.

Il (elle) assure le respect de la réglementation en vigueur.

Il (elle) met en oeuvre les activités suivantes :

- Vente et relation clients
- Mise en valeur des vins, bières et alcools en point de vente
- Réception et gestion des stocks
- Préparation de commandes particulières pour les clients

Le (la) titulaire est capable de mettre en oeuvre les compétences des 4 blocs suivants :

- Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les vins, bières et alcools
- Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des vins, bières et alcools et vérification du bon état marchand de l'espace de vente
- Bloc de compétences 3 : Vente et relation client dans le point de vente
- Bloc de compétences 4 : Réception, stockage et approvisionnement des vins, bières et alcools

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Entreprises des commerces de détail relevant de la convention collective 3244 - Commerces de détail des fruits et légumes, épicerie et produits laitiers

Vendeur(euse) Conseil caviste,

Vendeur(euse) caviste

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

D1106 : Vente en alimentation

#### Réglementation d'activités :

L'exploitant d'un établissement distribuant des boissons alcoolisées doit être titulaire d'une licence soumise à conditions.

Licence IV dite « Licence de plein exercice » permettant de vendre les boissons des 4 groupes

Licence III dite « Licence restreinte » permettant uniquement de vendre les boissons des 2 premiers groupes c'est-à-dire les alcools jusqu'à 18°

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Les composantes de la certification s'articulent autour de 4 blocs de compétences :

- Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les vins, bières et alcools
- Bloc de compétences 2 : Mise en valeur des vins, bières et alcools et vérification du bon état marchand de l'espace de vente
- Bloc de compétences 3 : Vente et relation client dans le point de vente
- Bloc de compétences 4 : Réception, stockage et approvisionnement des vins, bières et alcools

#### Bloc de compétence :

Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32119 - Bloc de compétences 1 : Conseil aux clients sur les vins, bières et alcools

**Descriptif :**

- Sélectionner les produits correspondant aux besoins du client
- Valoriser les qualités des produits
- Expliquer les différents labels, mentions et appellations d'origine
- Expliquer au client l'origine des produits : les cépages ou l'origine, les vignobles, les appellations ...
- Justifier et argumenter la valeur et la gamme des produits
- Conseiller le client sur le mode de dégustation et les durées et modes de conservation, afin de prévenir le gaspillage alimentaire.[1]
- Conseiller le client sur les différents types d'association (par exemple accord vins et mets / accord vins et fromages ...) ou d'utilisation possibles des produits vendus
- Identifier les avantages concurrentiels des produits commercialisés par rapport aux produits proposés par les concurrents proches

**Modalités d'évaluation :**

Questionnaire écrit sur les vins, bières et alcools (40 questions : vins, bières, spiritueux, whisky, tequila) (20 min)

Mise en situation reconstituée de conseil à un client en présence de la commission d'évaluation

*Il s'agit d'un jeu de rôle reconstituant une situation professionnelle à laquelle est confronté le candidat (10 min maxi). Une personne extérieure à la commission joue le rôle d'un client potentiel.*

Entretien avec les membres de la commission d'évaluation (5 min) :

- Bilan de la mise en situation reconstituée
- Bilan de l'activité de conseils aux clients que réalise le candidat sur les vins, bières et alcools

**Modalités de certification**

Validation par le jury de certification (jury paritaire national) et remise d'un certificat pour le bloc de compétences acquis.

---

[1] Gaspillage alimentaire : Toute nourriture destinée à la consommation humaine qui, à une étape de la chaîne alimentaire, est perdue, jetée, dégradée (Pacte national de lutte contre le gaspillage alimentaire, 2013)

Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32119 - Bloc de compétences 2 :  
Mise en valeur des vins, bières et alcools et vérification du bon état marchand de l'espace de vente

### Descriptif :

- Concevoir et réaliser une présentation attractive des vins, bières et alcools : théâtralisation de la présentation, en accord avec le(la) responsable, dans le respect de la réglementation en vigueur
- Mettre en œuvre des animations de vente adaptées (dégustations, soirées thématiques ...)
- Réaliser une présentation adaptée des produits pour les commandes spéciales et la mise en rayon (paniers, étuis ...)
- Réaliser le remplissage des meubles vrac dans le respect des règles en vigueur
- Réaliser l'étiquetage des produits et la présentation d'offres dans le respect de la réglementation commerciale au sein de l'espace de vente
- Apprécier le bon état marchand de l'espace de vente tout au long de la journée (état des produits, aspect, propreté, hygiène, ...)
- Mettre en œuvre les actions correctives (réassort, enlèvement des produits ayant subi des altérations, transformation, nettoyage, ...) afin de prévenir le gaspillage alimentaire
- Mettre à jour les supports de communication de l'entreprise (tableaux, affichage dans l'espace de vente, site marchand, réseaux sociaux ...)
- Identifier les risques QHSE liés à son activité
- Identifier et mettre en œuvre les règles et consignes QHSE relatives à la manipulation des produits
- Réaliser le contrôle, le nettoyage et l'entretien des matériels, meubles et rayons en appliquant les règles QHSE et consignes en vigueur dans l'entreprise
- S'organiser pour réaliser toutes les activités nécessaires à son poste selon les consignes

### Modalités d'évaluation :

Réalisation par le candidat d'une synthèse écrite de son activité avec recueil de preuves détaillant :

- *La mise en valeur des vins, bières et alcools*
- *La vérification du bon état marchand de l'espace de vente*
- *Les animations mises en œuvre par le candidat*

Mise en situation reconstituée :

Réalisation d'une préparation spécifique :

*Confronté à une situation de demande client, le candidat devra présenter des vins, bières et alcools en coffrets ou corbeilles et les mettre en valeur sous le regard des membres de la commission d'évaluation. Le candidat dispose de 20 min pour réaliser sa présentation.*

Entretien avec les membres de la commission d'évaluation (20 min) :

- *Bilan de la mise en situation*
- *Bilan de l'activité de présentation des vins, bières et alcools dans l'espace de vente par le candidat, à partir du dossier remis par le candidat*
- *Questions concernant les risques QHSE et l'application des règles QHSE dans l'espace de vente*

### Modalités de certification

Validation par le jury de certification (jury paritaire national) et remise d'un certificat pour le bloc de compétences acquis.

Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 32119 - Bloc de compétences 3 : Vente et relation client dans le point de vente

**Descriptif :**

- Accueillir le client et identifier ses besoins
- Construire une relation client
- Gérer plusieurs situations de relation client simultanées
- Argumenter les propositions apportées au client
- Répondre aux objections du client
- Prendre les commandes des clients (traitement des commandes dans le point de vente, sur le site marchand...)
- Evaluer la faisabilité de la commande
- Estimer le coût de la commande pour des produits courants
- Réaliser la vente
- Réaliser une vente de produit de substitution
- Réaliser une vente additionnelle
- Proposer et apporter des services adaptés aux attentes du client (préparations spéciales, dégustation, emballage cadeau, livraison, ...)
- Conclure l'échange par un acte de fidélisation du client
- Identifier la satisfaction client et les actions correctives à mettre en place
- Apporter les informations appropriées en cas de retour produit ou de retrait du produit
- Recueillir et traiter les réclamations éventuelles des clients
- Réaliser les encaissements et les rendus-monnaie avec exactitude quels que soient les éléments perturbant l'attention (clients pressés, nombreux clients présents simultanément en caisse, ...)

**Modalités d'évaluation :**

Mise en situation reconstituée de vente à un client ainsi qu'une prise de commande en présence de la commission d'évaluation

*Il s'agit d'un jeu de rôle reconstituant une situation professionnelle à laquelle est confronté le candidat (10 min maxi). Une personne extérieure à la commission y joue le rôle d'un client potentiel.*

Entretien avec les membres de la commission d'évaluation (5min) :

- Bilan de la mise en situation
- Bilan des activités de vente et de prise de commandes réalisées par le candidat

**Modalités de certification**

Validation par le jury de certification (jury paritaire national) et remise d'un certificat pour le bloc de compétences acquis.

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 32119 - Bloc de compétences 4 : Réception, stockage et approvisionnement des vins, bières et alcools	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Réaliser la réception de vins, bières et alcools en respectant les consignes en vigueur dans l'entreprise</li> <li>– Réaliser le stockage des vins, bières et alcools en fonction de la nature des produits, du mode de conservation et de la rotation des stocks</li> <li>– Réaliser, en collaboration avec les membres de l'équipe, des inventaires réguliers et rechercher les causes des écarts</li> <li>– Vérifier la traçabilité des produits</li> <li>– Identifier les risques QHSE liés à l'activité de réception et de stockage des produits</li> <li>– Identifier et mettre en œuvre les règles QHSE et consignes relatives au stockage des produits et à leur manipulation</li> <li>– Réaliser le contrôle, le nettoyage et l'entretien des zones de stockage en appliquant les règles QHSE, les consignes en vigueur dans l'entreprise et la réglementation</li> <li>– Mettre en œuvre des actions de prévention du gaspillage alimentaire</li> <li>– Traiter et orienter les invendus en fonction des consignes de l'entreprise et des règles de respect de l'environnement</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>Entretien avec les membres de la commission d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Bilan de l'activité de réception, de stockage et d'approvisionnement des vins, bières et alcools que réalise le candidat</i></li> <li>– <i>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 alcool</i></li> </ul> <p><b>Modalités de certification</b></p> <p>Validation par le jury de certification (jury paritaire national) et remise d'un certificat pour le bloc de compétences acquis</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Le jury de certification est composé des membres de la CPNE issus du collège employeur (4 organisations patronales) et du collège salarié (4 organisations syndicales).
En contrat de professionnalisation	X	Le jury de certification est composé des membres de la CPNE issus du collège employeur (4 organisations patronales) et du collège salarié (4 organisations syndicales).
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2007	X	Le jury de certification est composé des membres de la CPNE issus du collège employeur (4 organisations patronales) et du collège salarié (4 organisations syndicales).

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X

**Base légale****Référence du décret général :****Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 6 mai 2015 publié au Journal Officiel du 27 mai 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Vendeur-conseil caviste" avec effet au 27 mai 2015, jusqu'au 27 mai 2020.

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :****Références autres :**

Arrêté du 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour quatre ans, avec effet au 4 janvier 2019, jusqu'au 4 janvier 2023.

**Pour plus d'informations****Statistiques :**

Depuis la création du certificat, 227 certificats de qualification professionnelle ont été délivrés.

**Autres sources d'information :**

<http://commercantsdugout.fr/>

<http://devenircommercantdugout.fr/>

[Confédération des commerçants du goût](#)

[Les commerçants du goût](#)

[FNDE](#)

**Lieu(x) de certification :**

Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) du commerce de détail des fruits légumes, épicerie et produits laitiers - Association pour le développement du paritarisme (ADP) : Île-de-France - Paris ( 75) [14 rue des reculettes 75013 PARIS]

CPNE de la Branche professionnelle du Commerce de détail des Fruits et Légumes, Epicerie, Produits laitiers / ADP - Association pour le Développement du paritarisme

14, rue des Reculettes

75013 PARIS

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

Les organismes habilités pour dispenser le CQP Vendeur(euse) Conseil Caviste sont :

§ IFOPCA Paris (75) et IFOPCA Toulouse (31) - <http://www.ifopca.fr/>

§ MFR - CFA La Pommeraye (49) - <http://www.mfr-cfa-pommeraye.fr/>

§ ICOP Aubagne (13) - <http://www.icop.fr/>

§ LEAP LES BUISSONNETS (34) - <http://www.lesbuissonnets-capestang.org/>

**Historique de la certification :**

**Certification précédente :** [Vendeur-conseil caviste](#)