

Programme de Formation  
**CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL PRIMEUR**

<b><u>Public</u></b>	Tout public
<b><u>Prérequis</u></b>	Aucun
<b><u>Objectifs</u></b>	Assurer la préparation et la commercialisation des fruits et légumes, dans le respect des règles de qualité, d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement (QHSE) en vigueur.
<b><u>Durée</u></b>	427 heures, dont 407 heures de formation en centre (soit 51 journées) et 20 h d'accompagnement
<b><u>Validation</u></b>	Certificat de Qualification Professionnelle <b>CQP vendeur(euse) conseil Primeur</b>  <u>Inscrit dans la convention collective 3244</u> (IDCC 1505 – commerce de détail de fruits et légumes, épicerie et produits laitiers)  <u>Inscription RNCP</u> sous le n° 32116 et <u>CPF</u> n° 248 410  <u>Organisme Certificateur</u> : CPNE de l'Association pour le Développement du Paritarisme dans le secteur des commerces de détail de fruits et légumes, épicerie et produits laitiers.
<b><u>Programme</u></b>	voir annexe 1 (détail et volume horaire)
<b><u>Moyens pédagogiques</u></b>	L'IFOPCA dispose de trois magasins pédagogiques, d'un laboratoire de préparation, de chambres froides, de cellules d'affinage et d'un quai de réception. (Théorie et pratique professionnelle) et de salles de cours classiques (informatique et théorie).
<b><u>Modalités pédagogiques</u></b>	Face à face pédagogique / Découverte Filière / Mise en situation pratique Supports théoriques remis aux stagiaires 2 bilans de formation (contrôle des connaissances et des compétences acquises) sont réalisés en cours de session.
<b><u>Formateurs</u></b>	Professionnels et spécialistes primeurs et pédagogues habilités.
<b><u>IFOPCA</u></b>	L'IFOPCA est une association loi 1901 qui comprend dans son conseil d'administration 3 Fédérations Nationales de l'alimentation du commerce de détail : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>FNDECB</b> (Fédération Nationale de l'Épicerie, Caviste et spécialiste Bio)</li><li>• <b>FFF</b> (Fédération des Fromagers de France)</li><li>• <b>SAVEURS COMMERCES</b></li></ul>

PROGRAMME DE FORMATION CQP VENDEUR(SE) CONSEIL PRIMEUR

Programme de Formation  
**CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL PRIMEUR**

Annexe 1 : (1/4)

<b>BLOC DE COMPETENCES 1 : CONSEIL AU CLIENT SUR LES FRUITS ET LEGUMES</b>		
<b>Module</b>	<b>Contenu de formation</b>	<b>Nb H</b>
<b>Module 1.1</b>  Les différentes catégories de fruits et légumes, leur provenance et mode de production	Les modes de production des fruits et légumes	84
	Les familles de fruits et légumes	
	Les fruits et légumes de saison	
	Les fruits exotiques	
	Les fruits et légumes biologiques	
<b>Module 1.2</b>  Les qualités nutritionnelles des fruits et légumes	Les valeurs nutritionnelles des fruits et légumes	16
	Les bases de l'analyse sensorielle	
	L'évaluation gustative de la qualité des produits	
<b>Module 1.3</b>  Les différents labels, mentions et appellations d'origine	Définition et identification des labels, mentions et appellations d'origines...	4
<b>Module 1.4</b>  Les modes de conservation des fruits et légumes	Les durées et modes de conservation des fruits et légumes chez le client	4
<b>Module 1.5</b>  Les conseils de préparation et d'utilisation des fruits et légumes	Conseil au client des préparations et utilisation des fruits et légumes	8
	Proposition de recettes	
<b>BLOC 1 - VOLUME HORAIRE</b>		<b>116 h</b>

Programme de Formation  
**CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL PRIMEUR**

Annexe 1 : (2/4) :

<b>BLOC DE COMPETENCES 2 :</b>		
<b>MISE EN VALEUR DES FRUITS ET LEGUMES ET VERIFICATION DU BON ETAT MARCHAND DE L'ESPACE DE VENTE</b>		
<b>Module</b>	<b>Contenu de formation</b>	<b>Nb H</b>
<b>Module 2.1</b>  La mise en rayon et la mise en valeur des fruits et légumes	Le merchandising et bonnes pratiques de mise en rayon	20
	Implantation d'un rayon et pancartage	
	Etalagisme, mise en valeur et performance d'un rayon de fruits et légumes	
<b>Module 2.2</b>  Les animations du point de vente	L'organisation de l'offre Produits : marketing de l'offre	20
	Les opérations de promotion	
	La réalisation d'une animation et son évaluation	
	Elaboration et conception d'animation sur les fruits rouges	
	Elaboration et conception d'animation sur les corbeilles de fruits	
<b>Module 2.3</b>  Les différentes préparations des fruits et légumes (découpe, transformations...)	Les corbeilles de fruits et de légumes	20
	La Fraiche découpe, jus....	
	Les fruits et légumes préparés	
<b>Module 2.4</b>  Les supports de communication et l'étiquetage des fruits et légumes	Les éléments d'identification du produit	16
	L'étiquetage et la réglementation	
	L'affichage des prix	
	Les principaux indicateurs de gestion : prix, TVA, calculs commerciaux	
<b>Module 2.5</b>  L'entretien du point de vente et des rayons primeurs	Les différents types de support de communication : affichage et PLV	6
	La propreté et l'état marchand du rayon et du point de vente	
<b>Module 2.6</b>  Les risques QHSE dans un espace de vente de fruits et légumes et les règles QHSE	L'hygiène des locaux et matériels (protocoles de nettoyage)	4
	Définition QHSE	
	Les principaux risques	
<b>Module 2.7</b>  Les règles d'hygiène et les risques sanitaires relatifs à la manipulation et la découpe des fruits et légumes	Les démarches de prévention	12
	Principes et notions de microbiologie	
	Hygiène personnelle et professionnelle (risques de contamination, prévention et remédiation)	
<b>Module 2.8</b>  L'organisation du vendeur conseil dans son activité	Hygiène et sécurité alimentaire (traçabilité, HACCP)	8
	Le métier de vendeur conseil primeur	
	Les tâches quotidiennes du vendeur conseil	
	La hiérarchisation des tâches	
<b>BLOC 2 - VOLUME HORAIRE</b>		<b>106 h</b>

PROGRAMME DE FORMATION CQP VENDEUR(SE) CONSEIL PRIMEUR

Programme de Formation  
**CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL PRIMEUR**

Annexe 1 : (3/4)

<b>BLOC DE COMPETENCES 3</b>		
<b>VENTE ET RELATION CLIENT DANS LE POINT DE VENTE</b>		
Module	Contenu de formation	Nb H
<b>Module 3.1</b> L'accueil, l'écoute et l'accompagnement du client	Les étapes de la vente	16
	La prise en charge du client / la découverte du client	
	La reformulation et l'orientation du client	
	Le traitement des objections	
	La conclusion de l'entretien de vente	
	L'auto-évaluation d'une prestation de vente	
<b>Module 3.2</b> Les techniques d'argumentation	L'argumentaire de vente (élaboration, organisation)	22
	Les outils d'argumentation : la fiche produit	
	Elaboration de fiches produit sur les fruits et légumes de saison	
	Elaboration de fiches produit sur les fruits exotiques	
	Elaboration de fiches produit sur les fruits et légumes biologiques	
<b>Module 3.3</b> La prise de commande	La procédure à suivre lors d'une prise de commande	4
	L'analyse des besoins	
	La confirmation de la commande	
<b>Module 3.4</b> Les techniques de vente	La communication verbale et non verbale	22
	La clientèle (segmentation, profil, comportement à l'achat...)	
	Servir un client étranger (mise en situation, lexique anglais)	
	Simulations de situations de vente	
<b>Module 3.5</b> Les services aux clients	Les différentes catégories de services (services de base, services liés et services différenciateurs)	6
	La structure de l'offre de services du point de vente	
	La mise en place et l'évaluation d'un service	
<b>Module 3.6</b> La fidélisation des clients	L'évaluation de la satisfaction de la clientèle	10
	Les enjeux de la fidélisation et la gestion de la relation client	
	Les outils de la fidélisation	
	Les indicateurs de mesure de la fidélisation et évaluation des performances	
<b>Module 3.7</b> La tenue de caisse	Le ticket de caisse	8
	Les différents types de paiement	
	Le rendu monnaie	
	Les procédures de tenue de caisse (ouverture, suivi et clôture)	
	Les écarts de caisse	
	Les règles et bonnes pratiques de la tenue de caisse	
<b>BLOC 3 - VOLUME HORAIRE</b>		<b>90 h</b>

Programme de Formation  
**CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL PRIMEUR**

Annexe 1 : (4/4)

<b>BLOC DE COMPETENCES 4</b>		
<b>RECEPTION, STOCKAGE ET APPROVISIONNEMENT DES FRUITS ET LEGUMES</b>		
<b>Module</b>	<b>Contenu de formation</b>	<b>Nb H</b>
<b>Module 4.1</b>  La réception des fruits et légumes	Les opérateurs de la filière pour les approvisionnements	16
	Le circuit d'approvisionnement et la procédure de réception des marchandises	
	Le contrôle à la réception des marchandises et la conformité au bon de commande	
	Les objectifs et les étapes de contrôle qualité à la réception	
<b>Module 4.2</b>  Le stockage des fruits et légumes	Les zones de stockage	24
	Le rangement des produits en réserve en fonction des consignes	
	Le suivi des stocks (documents, indicateurs, suivi, traçabilité)	
	L'analyse des stocks	
	Les fonctionnalités de base du tableur pour les relevés de stocks	
<b>Module 4.3</b>  Les inventaires	La valorisation des stocks	8
	Les différents inventaires	
	La mise en œuvre de l'inventaire	
<b>Module 4.4</b>  Les risques QHSE des activités de réception et de stockage des produits et les règles QHSE à respecter	Les différences d'inventaire (démarques connues et inconnues, sur-marques)	14
	Les risques QHSE liés à la réception et au stockage des produits	
	Prévention des risques liés à l'activité physique - TMS	
<b>Module 4.5</b>  Le contrôle des zones et des conditions de stockage	Les règles d'hygiène appliquées à la réception et au stockage des produits	10
	Identification des problématiques de stockage des produits	
	Identification de tout dysfonctionnement du matériel de rangement, de déplacement et du stockage des marchandises	
	Les outils de contrôles (stocks, températures, hygrométrie...)	
<b>Module 4.6</b>  La lutte contre le gaspillage alimentaire	Méthode de diagnostic pour optimiser les conditions de stockage	4
	Identification et gestion des gaspillages possibles (invendus, gestion des déchets...)	
<b>BLOC 4 - VOLUME HORAIRE</b>		<b>76 h</b>
	Accueil formation	4
	Bilans par période de formation	8
	Accompagnement	20
	certification	7
<b>VOLUME HORAIRE TOTAL DE LA FORMATION</b>		<b>427 h</b>