

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

Conseiller de vente de produits alimentaires

Mis à jour le 15/01/2024

Le Certificat de qualification professionnelle (CQP) est une certification spécifique reconnue par la branche professionnelle concernée. Le CFA/CF&C de Carrefour met en œuvre le CQP Employé(e) de commerce en alternance. Un contrat est donc signé entre vous, l'établissement qui vous accueillera et le CFA.

Public concerné

Tout public

Prérequis

Avoir des connaissances suffisantes sur les savoirs de base en élocution, lecture, écriture et calculs. Un test de positionnement est prévu en début de formation.

Durée

De 160 à 218 heures de formation en alternance sur 7 mois en fonction de l'option choisie

Modalités pédagogiques et techniques

Alternance entre formation en présentiel, formation à distance et périodes en entreprise. Les cours mêlent apports théoriques, études de cas, travaux de groupe, mises en situation et analyses des pratiques professionnelles. Nos plateformes de formation à distance regroupent ressources, exercices, quizz et classes en ligne.

Modalités d'évaluation

Evaluations en situations professionnelles réelles :
Observations en situation de travail ;
Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

A l'issue de la formation, les alternants déposent un dossier papier auprès de la Fédération du Commerce. Ce dossier est examiné par un jury composé de professionnels du secteur. Les alternants recevront une attestation de fin de formation attestant des compétences acquises.

Équipe pédagogique

- Formateurs(trices) professionnels(elles) du métier et formé(es) à la pédagogie pour adultes
- Responsable de formation
- Direction de centre
- Conseiller/conseillère emploi
- Référent handicap
- Équipe administrative

Secteurs d'activités

Rayons de produits alimentaires d'un magasin de la grande distribution, relevant des branches du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire.

Type d'emplois accessibles

Employé de produits alimentaires
Vendeur de produits alimentaires
Conseiller de produits alimentaires

RNCP38245

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 3
Code(s) NSF : 221 : Agro-alimentaire, alimentation, cuisine
Formacode(s) : 34525 : Vente produit alimentaire
Date d'échéance de l'enregistrement 15/11/2026
Certificateur : FEDERATION ENTREP COMMERCE DISTRIBUTION

Le métier

Le Conseiller de vente de produits alimentaires intervient dans le cadre de l'accueil, du conseil et de la vente de produits alimentaires préparés et/ou disponibles en magasin en réponse à un besoin du client et dans une logique de fidélisation. Il est amené à travailler pour les entreprises de tailles variées de la branche du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire (hypermarchés, supermarchés, etc.).

Le CQP comprend 3 options :

préparer et vendre des fruits et légumes,
préparer et vendre de la charcuterie,
préparer et vendre des produits fromagers.

Il s'agit de proposer des options en lien avec la spécialisation métier et permettant la reconnaissance des compétences de conseil et de vente propres à chaque produit (produits fromagers, fruits et légumes ou charcuterie).

Taux de réussite 2023 :

Ces taux sont calculés sur les certifications en vigueur
4 janvier 2024.

RNCP32097 CQP Vendeur Fruits et légumes – 52 candidats
présentés (52 acquis)

RNCP32098 CQP Vendeur fromages – 3 candidats présentés
(3 acquis)

RNCP32092 CQP Vendeur Charcuterie – 6 candidats
présentés (5 acquis – 1 partiel)

Taux de satisfaction : 93,07% sur 61 candidats

https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/etablissement?id_uai=0062273N



Le CFA CF&C s'est engagé à favoriser et accompagner l'accueil des personnes en situation de handicap. Notre référent handicap est joignable au 04 92 90 94 00.



Modalités et délais d'accès

- Candidature sur le site internet ou en magasin ou via les partenaires emplois
- Entretien de recrutement avec les RH Carrefour et les coordinateurs formation ou formateurs du CFA
- Constitution du dossier d'inscription au CFA avec diagnostic des besoins de l'alternant
- Signature du contrat avec le RH Carrefour
- Envoi par le CFA de la convocation pour le 1^{er} jour du parcours
- Le délai d'accès au parcours est en moyenne de 45 jours, en fonction de la constitution des groupes



Présentation du CFA CF&C Carrefour

Le CFA CF&C est un CFA dit « hors les murs » les formations sont réalisées par des formateurs internes ou des prestataires intervenant dans les salles de formation des différents magasins du groupe Carrefour. Des temps sur plateaux techniques magasins permettent les simulations en conditions de travail. Un drive dédié est réservé aux alternants et permet de retrouver l'ensemble des données pédagogiques. Les alternants bénéficient d'une communauté Google Workplace qui leur permet d'échanger entre eux sur leur expérience, et faire des remontées au CFA dans le cadre de notre politique d'amélioration continue. Chaque apprenti est doté par le CFA d'un ordinateur de type Chromebook, et accompagné d'une assistance technique et logistique mise en place pour faciliter la connexion aux outils et suivre la formation dans les meilleures conditions. Cette formation est réalisée sous couvert d'un contrat d'apprentissage, le coût de formation est donc nul pour l'alternant ; les conditions générales de ventes sont cependant disponibles sur notre site recrute.carrefour.fr

Activités visées :

- Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive
- Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive
- Approvisionnement des produits dans le rayon libre-service
- Maintien du bon état marchand du rayon libre-service
- Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon
- Maintien du bon état de la réserve
- Préparation à la vente de fruits et légumes
- Accompagnement à la vente de fruits et légumes
- Préparation à la vente de produits de charcuterie
- Accompagnement à la vente de produits de charcuterie
- Préparation à la vente de produits fromagers
- Accompagnement à la vente de produits fromagers



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation l'apprenti sera capable de :

- Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.
- Informé le client sur les principales familles de produits et de services afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.
- Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congé du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la relation client.
- Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.
- 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.
- 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.
- 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.
- Agir contre le démarque dans le respect des procédures de l'établissement afin de limiter les pertes de marchandises.
- Réaliser des opérations de comptage dans le respect des procédures afin de connaître précisément les quantités de chaque produit en rayon et en stock.
- 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.
- 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.
- Entretien le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.
- Mettre en étalage les fruits et légumes en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.
- Conditionner les fruits et légumes pour une offre libre-service ou une commande client afin de proposer des produits prédécoupés.
- Conseiller les clients sur les caractéristiques des fruits et légumes en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.
- Entretien les étalages de fruits et légumes en maintenant un rayon conforme aux consignes du magasin afin de proposer des fruits et légumes frais.
- Mettre en étalage les produits de charcuterie en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.
- Entretien l'étalage de produits de charcuterie de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture afin de maintenir un étalage attractif.
- Entretien les équipements, le matériel et les installations du rayon charcuterie lors de la prise / levée de poste afin de garantir la sécurité alimentaire.
- Analyser la demande client en échangeant avec lui afin d'identifier son besoin.
- Conseiller les clients sur les caractéristiques des produits de charcuterie en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.
- Préparer les produits de charcuterie en respectant les demandes clients et consignes du magasin afin de conclure la vente.
- Mettre en étalage les produits fromagers en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.
- Entretien l'étalage de produits fromagers de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture afin de maintenir un étalage attractif.
- Entretien les équipements, le matériel et les installations du rayon fromage lors de la prise / levée de poste afin de garantir la sécurité alimentaire.
- Analyser la demande client en échangeant avec lui afin d'identifier son besoin.
- Conseiller les clients sur les caractéristiques des produits fromagers en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.
- Préparer les produits fromagers en respectant les demandes clients et consignes du magasin afin de conclure la vente.

RNCP38245BC01 - Gérer la relation client

Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients. 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.

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.

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.

RNCP38245BC02 - Mettre en rayon libre-service

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.

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.

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.

Entretien du matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.

RNCP38245BC04 - Option 1 : Préparer et vendre des fruits et légumes

Mettre en étalage les fruits et légumes en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.

Conditionner les fruits et légumes pour une offre libre-service ou une commande client afin de proposer des produits prédécoupés.

Conseiller les clients sur les caractéristiques des fruits et légumes en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.

Entretien des 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.

RNCP38245BC05 - Option 2 : Préparer et vendre de la charcuterie

Mettre en étalage les produits de charcuterie en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.

Entretien l'étalage de produits de charcuterie de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture afin de maintenir un étalage attractif.

Entretien des 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.

Analyser la demande client en échangeant avec lui afin d'identifier son besoin.

Conseiller les clients sur les caractéristiques des produits de charcuterie en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.

Préparer les produits de charcuterie en respectant les demandes clients et consignes du magasin afin de conclure la vente.

RNCP38245BC06 - Option 3 : Préparer et vendre des produits fromagers

Mettre en étalage les produits fromagers en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.

Entretien l'étalage de produits fromagers de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture afin de maintenir un étalage attractif.

Entretien des 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.

Analyser la demande client en échangeant avec lui afin d'identifier son besoin.

Conseiller les clients sur les caractéristiques des produits fromagers en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.

Préparer les produits fromagers en respectant les demandes clients et consignes du magasin afin de conclure la vente.

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Chaque bloc de compétences est évalué indépendamment des autres blocs de compétences qui composent le CQP.

Le CQP est obtenu lorsque le candidat a validé les 2 blocs de compétences du tronc commun ainsi que l'un des blocs optionnels.

À noter que les CQP de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire disposent de plusieurs blocs de compétences transversaux au secteur. Ceux-ci peuvent donc être obtenus par correspondance.

Au sein du CFA CF&C le programme s'articule comme suit :



Les durées, données à titre indicatif, peuvent être adaptées en fonction des acquis antérieurs des stagiaires. Le programme détaillé par module est présenté par nos formateurs en début de cycle.

Option préparer et vendre des fruits et légumes

N° de thème	Intitulé des formations	DUREE	Modalité	Lieu	Formateurs
Séquence 1					
12639 (AF)	Lancement du parcours CQP	4:00:00	présentiel	magasin	Formateurs internes
11011	Valoriser la Transition Alimentaire	4:00:00	présentiel	magasin	Formateurs internes
11221	Parcours primeur : J1 les fondamentaux	7:00:00	présentiel	magasin	Formateurs internes
11242	Parcours primeur : J2 le merchandising	7:00:00	présentiel	magasin	Formateurs internes
11241	Parcours primeur : J3 la posture du primeur au service du client	7:00:00	présentiel	magasin	Formateurs internes
1469	100% Hygiène, 100% Qualité, l'expertise au service du Client	4:00:00	présentiel	magasin	Prestataire
10360	Mission Anti Gaspi	7:00:00	à distance	magasin ou domicile	Prestataire
12384	Identifier les enjeux marchandises aux PFT	7:00:00	présentiel	Auditorium	Direction merchandising
@ learning	Etre un Ambassadeur de Carrefour	1:00:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Tous engagés pour l'hygiène et la qualité !	1:35:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Parcours sécurité incendie	0:30:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Parcours transition alimentaire	1:40:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	555 Clients	0:45:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Tous Digital	0:35:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Conseiller et fidéliser nos clients au rayon fruits et légumes	0:50:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Réaliser le balisage des fruits et légumes	0:15:00	e- learning	magasin ou domicile	\
Immersion	Journée terrain 1 : Les fondamentaux produits	7:00:00	présentiel	magasin de rattachement	Tuteur

Séquence 2					
11518	Parcours primeur perfectionnement : implanter et mettre en valeur le rayon des fruits et légumes	7:00:00 4:00:00	présentiel	magasin	Formateurs internes
8130	Les bons gestes de la manutention	7:00:00	à distance	magasin ou domicile	Prestataire
@ learning	NPS Fruits et légumes	1:00:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Appliquer la réglementation de la pomme de terre	0:10:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Les fruits et légumes de saison	1:00:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Les Filières Qualité Carrefour (FQC)	1:15:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Etre un Ambassadeur culture Clients	0:45:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	A la découverte de la bio	1:30:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Manutentions Manuelles au coeur de l'environnement	0:30:00	e- learning	magasin ou domicile	\
Immersion	Journée terrain 2 : Les fondamentaux de l'implantation	7:00:00	présentiel	magasin de rattachement	Tuteur
Immersion	Journée terrain 3 : Les fondamentaux de l'animation commerciale	7:00:00	présentiel	magasin de rattachement	Tuteur

Séquence 3					
11554	Parcours primeur perfectionnement : atelier pratique au rayon	4:00:00	présentiel	magasin	Formateurs internes
11584	Parcours primeur perfectionnement : vente et relation client	14:00:00	présentiel	magasin	Prestataire
/	Visite producteur (ou cours de cuisine)	4:00:00	présentiel	magasin	Formateurs internes
@ learning	Les calculs de base dans la grande distribution	1:50:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Casse la démarque : les basiques	0:30:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Gestion des alertes et retraits	0:20:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Carla Service Clients	0:15:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Mission anti gaspi V2	0:45:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Sensibilisation à la réduction de la consommation énergétique	0:20:00	e- learning	magasin ou domicile	\
@ learning	Les fruits et légumes bio	0:30:00	e- learning	magasin ou domicile	\
Immersion	Journée terrain 4 : Les fondamentaux de la relation client	7:00:00	présentiel	magasin de rattachement	Tuteur

Séquence 4					
/	Préparation CQP	4:00:00	présentiel		Formateurs internes
11463	Parcours primeur perfectionnement : conseiller le client	7:00:00	présentiel		Formateurs internes
11613	Parcours primeur perfectionnement : comprendre la gestion	7:00:00	présentiel		Formateurs internes
10912	Construire et animer un brief de 15 mn	4:00:00	présentiel		Prestataire
	Visite entrepôt et agréage	6:00:00	présentiel	entrepôt	Formateurs internes
Immersion	Journée terrain 5 : Les fondamentaux de la gestion	7:00:00	présentiel	magasin de rattachement	Tuteur

Programme à titre d'information qui peut être soumis à des modifications en fonction des besoins de l'entreprise et des prérequis du stagiaire.

Option préparer et vendre de la charcuterie, Option préparer et vendre des produits fromagers.

N° de thème	Intitulé des formations	DUREE	Modalité	Lieu	Date	Formateurs
Séquence 1						
12639 (AF)	Lancement du parcours CQP	4:00:00	présentiel	magasin		Formateurs internes
11011	Valoriser la Transition Alimentaire	4:00:00	présentiel	magasin		Formateurs internes
12146	Les fondamentaux du rayon charcuterie	7:00:00	présentiel	magasin		Formateurs internes
12149	Les fondamentaux du rayon fromage	7:00:00	présentiel	magasin		Formateurs internes
12374	Les fondamentaux de la pâtisserie	7:00:00	présentiel	magasin		Formateurs internes
1469	100% Hygiène, 100% Qualité, l'expertise au service du Client	4:00:00	présentiel	magasin		Prestataire
10360	Mission Anti Gaspi	7:00:00	à distance	magasin ou domicile		Prestataire
12384	Identifier les enjeux marchandises aux PFT	7:00:00	présentiel	Auditorium		Direction marchandise
@ learning	Etre un Ambassadeur de Carrefour	1:00:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Tous engagés pour l'hygiène et la qualité !	1:35:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Parcours sécurité incendie	0:30:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Parcours transition alimentaire	1:40:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	555 Clients	0:45:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Tous Digital	0:35:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Conseiller et fidéliser nos clients au rayon charcuterie	0:45:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Conseiller et fidéliser nos clients au rayon fromage	0:33:00	e- learning	magasin ou domicile		\
Immersion	Journée terrain 1 : Les fondamentaux produits	7:00:00	présentiel	magasin de rattachement		Tuteur

Séquence 2						
12421	Atelier pratique au rayon fromage	4:00:00	présentiel	magasin		Formateurs internes
10890	Vendre l'offre charcuterie fromage en lien avec la TA	7:00:00	présentiel	magasin		Formateurs internes
8130	Les bons gestes de la manutention	7:00:00	présentiel	magasin		Prestataire
12500	Implanter et valoriser le rayon charcuterie fromage	7:00:00	présentiel	magasin		Formateurs internes
12354	Atelier pratique au rayon charcuterie	4:00:00	présentiel	magasin		Formateurs internes
@ learning	Les Filières Qualité Carrefour (FQC)	1:15:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Etre un Ambassadeur culture Clients	0:45:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	A la découverte de la bio	1:30:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Tous engagés pour l'hygiène et la qualité en charcuterie traiteur	0:30:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Tous engagés pour l'hygiène et la qualité au fromage	0:30:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Utiliser le trancheur à jambon	0:10:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Manutentions Manuelles au coeur de l'environnement	0:30:00	e- learning	magasin ou domicile		\
Immersion	Journée terrain 2 : Les fondamentaux de l'implantation	7:00:00	présentiel	magasin de rattachement		Tuteur
Immersion	Journée terrain 3 : Les fondamentaux de l'animation commerciale	7:00:00	présentiel	magasin de rattachement		Tuteur

Séquence 3						
8573	Mieux vendre au rayon charcuterie fromage	14:00:00	présentiel	magasin		Prestataire
10912	Construire et animer un brief de 15 mn	4:00:00	présentiel	magasin		Prestataire
/	Visite producteur	4:00:00	présentiel			Formateurs internes
@ learning	Les calculs de base dans la grande distribution	1:50:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Casse la démarque : les basiques	0:30:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Gestion des alertes et retraits	0:20:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Carla Service Clients	0:15:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Mission anti gaspi V2	0:45:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Sensibilisation à la réduction de la consommation énergétique	0:20:00	e- learning	magasin ou domicile		\
@ learning	Journée terrain 4 : Les fondamentaux de la relation client	7:00:00	présentiel	magasin de rattachement		Tuteur

Séquence 4						
/	Préparation CQP	4:00:00	présentiel			Formateurs internes
12605	Contribuer à la gestion des rayons charcuterie, fromage et rotisserie	7:00:00	présentiel	magasin		Formateurs internes
Immersion	Journée terrain 5 : Les fondamentaux de la gestion	7:00:00	présentiel	magasin de rattachement		Tuteur