

Convention collective nationale

IDCC : 3237 | **MÉTIERS DU COMMERCE DE DÉTAIL ALIMENTAIRE
SPÉCIALISÉ**
(12 janvier 2021)

Avenant n° 3 du 12 juillet 2021

à l'accord du 12 juillet 2021
relatif aux certificats de qualification professionnelle
(CQP « Vendeur-conseil caviste »)

NOR : ASET2150788M

IDCC : 3237

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

Saveurs commerce ;

FNSCMF ;

2CP,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

FGTA FO ;

FS CFDT ;

CGT CSD ;

CFE-CGC Agro,

d'autre part,

il est convenu ce qui suit :

Préambule

Le présent avenant a pour objet de répondre aux besoins spécifiques des entreprises du commerce de détail alimentaire spécialisé ainsi qu'aux attentes des candidats ayant un projet professionnel dans la branche.

Dans cet esprit, les organisations professionnelles et les organisations syndicales de salariés représentatives au sein de la branche ont mis en place un CQP de vendeur-conseil dans l'un des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé :

- CQP vendeur-conseil en crèmerie-fromagerie ;
- CQP vendeur-conseil primeur ;
- CQP vendeur-conseil caviste.

Le vendeur-conseil caviste

Le métier de vendeur-conseil caviste a considérablement évolué, ces dernières années, face aux changements des modes de consommation des clients (découverte de saveurs, de qualités nouvelles, de lieux de production, etc.) pour proposer un service de proximité, de qualité et de conseil. Il s'imprègne d'une longue tradition de fabrication et d'une histoire fortement imprégnée de codes et de valeurs.

Possédant des connaissances sur les différents cépages et terroirs qui lui sont essentielles pour une clientèle souhaitant bénéficier de conseils sur l'alliance des mets et des vins. Il fait découvrir les différents produits à l'occasion de dégustations.

Il sait faire du point de vente un lieu agréable, convivial, de lien social et développe le sens de l'accueil et du contact avec le client.

Ce métier peut s'exercer en magasin indépendant ou franchisé, mais aussi sur les marchés. Le caviste est un métier de passion, de partage, de transmission entre des producteurs locaux et des consommateurs à la recherche de saveurs.

Article 1^{er} | Description de la qualification

1.1. Métiers en lien avec la qualification

Vendeur-conseil caviste, vendeur caviste

1.2. Missions principales

Le vendeur-conseil caviste 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.

1.3. Lieu de travail

Le (la) titulaire du CQP vendeur(euse)-conseil caviste exerce son activité dans un point de vente de commerce de détail spécialisé, de vins, bières et alcools (en magasin, sur les marchés sous halles ou de plein vent).

1.4. Situation hiérarchique

Le vendeur-conseil caviste travaille sous la responsabilité de son (sa) supérieur(e) hiérarchique (chef[fe] d'entreprise, manager d'unité commerciale, responsable de point de vente, responsable de rayon...).

1.5. Classification

Niveau E5 de la grille de classification de la convention collective nationale des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé (IDCC 3237), selon les modalités définies dans l'accord du 12 juillet 2021 relatif aux certificats de qualification professionnelle dans la branche.

Article 2 | Modalités de la certification

La certification est délivrée par la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la branche, selon les dispositions prévues dans l'accord du 12 juillet 2021 relatif aux certificats de qualification professionnelle dans la branche des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé (IDCC 3237).

La certification est réalisée conformément aux dispositions du présent avenant, lequel est annexé aux dispositions de l'accord du 12 juillet 2021 précité.

2.1. Composition de la commission d'évaluation du CQP (jury)

La commission d'évaluation est composée comme suit de :

- deux professionnels désignés par la fédération représentative du métier ;
- un représentant (un représentant de l'organisme de formation habilité qui n'a pas accompagné le candidat, un représentant des fédérations ou un professionnel) désigné par la fédération représentative du métier.

2.2. Les épreuves de certification du CQP

Les épreuves de certification sont organisées selon les modalités prévues par le référentiel de certification.

Bloc de compétences 1 : conseil aux clients sur les vins, bières et alcools

- QCM sur les vins, bières et alcools (40 questions : vins, bières, spiritueux, whisky, tequila) ;
- 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 minutes maxi). Une personne extérieure à la commission joue le rôle d'un client potentiel.

Remarque : cette mise en situation peut être associée à la mise en situation du bloc de compétences 3.

- entretien avec les membres de la commission d'évaluation (5 minutes) :
 - 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.

Bloc de compétences 2 : mise en valeur des vins, bières et alcools et vérification du bon état marchand de l'espace de vente

- 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 minutes pour réaliser sa présentation.
- entretien avec les membres de la commission d'évaluation (20 minutes) :
 - 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.

Bloc de compétences 3 : vente et relation client dans le point de vente

- 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 minutes maxi). Une personne extérieure à la commission y joue le rôle d’un client potentiel.

Remarque : cette mise en situation peut être associée à la mise en situation du bloc de compétences 1.

- entretien avec les membres de la commission d’évaluation (5 minutes) :
 - bilan de la mise en situation ;
 - bilan des activités de vente et de prise de commandes réalisées par le candidat.

Bloc de compétences 4 : réception, stockage et approvisionnement des vins, bières et alcools

- entretien avec les membres de la commission d’évaluation :
 - bilan de l’activité de réception, de stockage et d’approvisionnement des vins, bières et alcools que réalise le candidat ;
 - 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 alcools.

2.3. Les outils d’évaluation

La commission d’évaluation évalue les compétences du candidat et renseigne le livret d’évaluation.

2.4. L’évaluation dans le cadre de la validation des acquis de l’expérience (VAE)

Pour les évaluations des candidats inscrits dans une démarche de VAE, les éléments suivants sont pris en compte par la commission d’évaluation :

- le dossier de VAE ;
- l’entretien avec la commission d’évaluation (jury).

2.5. Déroulement de la délibération

Un représentant de la branche supervise et coordonne le déroulement des épreuves de certification.

La commission d’évaluation émet un avis circonstancié auprès de la commission de certification (CPNEFP) qui délivre le titre du CQP.

Les avis émis par la commission d’évaluation sont transmis par un représentant de la branche à la CPNEFP qui statue selon les modalités prévues par l’accord du 12 juillet 2021 relatif aux CQP de la branche des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé.

Article 3 | *Référentiel de compétences du CQP vendeur-conseil caviste*

3.1. Référentiel de compétences

Le référentiel de compétences est organisé en quatre blocs de compétences repris en annexe du présent avenant.

3.2. Périodes pratiques en entreprise

Doivent être associées à la formation des périodes pratiques en entreprise permettant de développer les compétences professionnelles d’une durée minimum de 500 heures pour la totalité du CQP.

Article 4 | Champ d'application de l'avenant

Les dispositions du présent avenant s'appliquent à l'ensemble des entreprises entrant dans le champ d'application de la convention collective nationale des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé (IDCC 3237).

Article 5 | Entreprises de moins de cinquante salariés

Compte tenu de la thématique du présent avenant, qui a vocation à s'appliquer à toutes les entreprises quelle que soit leur taille, les organisations professionnelles et les organisations syndicales de salariés représentatives au sein de la branche conviennent, conformément à l'article L. 2261-23-1 du code du travail, qu'il n'y a pas lieu de prévoir des dispositions spécifiques aux entreprises de moins de 50 salariés. Toutefois, elles précisent que le présent avenant prend en compte les spécificités de ces entreprises s'il y a lieu.

Article 6 | Mise en œuvre et gestion de l'avenant

Conformément à l'article 11 de l'accord du 12 juillet 2021 relatif aux CQP dans la convention collective nationale des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé, les organisations professionnelles et les organisations syndicales de salariés représentatives au sein de la branche désignent l'association du développement du dialogue social (A.D.D.S.) pour la mise en œuvre et la gestion du CQP vendeur-conseil caviste.

Dans ce cadre, l'association du développement du dialogue social (A.D.D.S.) est chargée :

- d'assurer les relations avec les prestataires de formation, les institutions relatives à la formation professionnelle, les candidats au CQP selon les modalités établies par le présent avenant ;
- d'assurer l'organisation des commissions d'évaluation et les relations avec les jurys desdites commissions ;
- de réaliser toute autre action relative à la mise en œuvre du CQP.

En outre, elles s'appuient sur l'association du développement du dialogue social (A.D.D.S.) pour porter à la connaissance des entreprises les dispositions du présent avenant (journaux professionnels, brochures, site internet, etc.).

Article 7 | Bilan annuel et suivi de l'avenant

Les organisations professionnelles et les organisations syndicales de salariés représentatives au sein de la branche assurent, chaque année, le suivi de la mise en œuvre du présent avenant.

À cet effet, un bilan de mise en œuvre du CQP vendeur-conseil caviste est présenté, chaque année, lors des réunions de la CPNEFP. Ce bilan portera notamment sur :

- le suivi des candidats ayant obtenu leur certification ;
- le bilan quantitatif et qualitatif du CQP dans l'année en cours ;
- le bilan des jurys réunis au cours de l'année ;
- le bilan du coût financier ;
- l'habilitation des organismes de formation.

La CPNEFP peut décider de réviser ce CQP.

En outre, dans le cadre de ce suivi, en cas d'évolution des dispositions légales et/ou réglementaires nécessitant des modifications ou des aménagements du présent avenant, les organisations professionnelles et les organisations syndicales de salariés représentatives au sein de la branche conviennent de se réunir rapidement, en CPPNI, afin d'examiner toute modification utile, à la mise en conformité du texte.

Article 8 | Durée et entrée en vigueur

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée.

Sous réserve du droit d'opposition prévu par l'article L. 2232-6 du code du travail, il entrera en vigueur le premier jour du mois suivant la publication de l'arrêté d'extension au *Journal officiel* de l'accord du 12 janvier 2021 relatif à la création de la convention collective nationale des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé (IDCC 3237).

Article 9 | Publicité et formalités de dépôt

Le présent avenant est établi en un nombre suffisant d'exemplaires pour être remis à chacune des parties signataires.

Après avoir été notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans le champ d'application de la convention collective nationale des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé, il est déposé en un exemplaire original et une copie sera envoyée sous forme électronique à la direction générale du travail, conformément à l'article D. 2231-2 du code du travail.

Un exemplaire sera également communiqué au greffe du conseil de prud'hommes de Paris.

Article 10 | Extension

Les organisations professionnelles et les organisations syndicales de salariés représentatives au sein de la branche sont convenues de demander sans délai l'extension du présent avenant, conformément aux articles L. 2261-19 et suivants du code du travail.

Article 11 | Révision et dénonciation

Les organisations signataires de l'avenant, ou ayant adhéré à l'avenant, peuvent demander à tout moment sa révision, conformément aux dispositions de l'article 5 de la convention collective nationale des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé (IDCC 3237).

Il pourra également être dénoncé dans les conditions prévues à l'article 6 de la convention collective et des dispositions légales en vigueur.

Article 12 | Adhésion

Conformément à l'article L. 2261-3 du code du travail, toute organisation syndicale représentative de salariés ainsi que toute organisation syndicale ou association d'employeurs ou des employeurs pris individuellement peuvent adhérer au présent avenant ultérieurement.

Cette adhésion est valable à partir du jour qui suit celui de la notification de l'adhésion aux signataires du présent avenant et du dépôt à la direction générale du travail, conformément aux dispositions réglementaires prévues par les articles D. 2231-1 et suivants du code du travail.

Fait à Paris, le 12 juillet 2021.

(Suivent les signatures.)

Référentiels d'activités, de compétences et de certification

Description de la qualification

Le (la) titulaire du CQP vendeur-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) travaille sous la responsabilité de son (sa) supérieur(e) hiérarchique (chef[fe] d'entreprise, manager d'unité commerciale, responsable de point de vente, responsable de rayon...).

En fonction de la structure de l'entreprise, il/elle est en relation fonctionnelle avec :

- les clients particuliers et professionnels ;
- les fournisseurs de l'entreprise ;
- les salariés de l'entreprise.

Les principales situations professionnelles rencontrées sont les suivantes :

- vente et conseil aux clients ;
- mise en valeur des vins, bières et alcools ;
- préparation de commandes particulières (paniers, étuis cadeaux...) ;
- réception et gestion des stocks ;
- mise en œuvre d'animations ou événements.

Exemples d'appellations du métier

Vendeur(euse) caviste

Référentiel d'activités

■ Vente et relation clients :

- accueil des clients ;
- conseil et information des clients ;
- vente ;
- encaissement.

■ Mise en valeur des vins, bières et alcools en point de vente :

- installation et mise en valeur des produits ;
- réalisation et contrôle de l'étiquetage, des mentions obligatoires ;
- contrôle de la qualité et de la bonne présentation des produits ;
- réassort ;
- application des règles QHSE^[1].

[1] Qualité, hygiène, sécurité, environnement.

- Réception et gestion des stocks :
 - réception des vins, bières et alcools ;
 - stockage des vins et alcools en cave ;
 - contrôle des conditions de stockage ;
 - contrôle de conformité de la livraison ;
 - application des règles QHSE.
- Préparation de commandes particulières pour les clients :
 - préparation de paniers, d'étuis cadeaux...

Référentiel de compétences

- Bloc de compétences 1 : conseil aux clients sur les vins, bières et alcools :
 - 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.
- Bloc de compétences 2 : mise en valeur des vins, bières et alcools et vérification du bon état marchand de l'espace de vente :
 - 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 ;

[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).

- 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.

■ Bloc de compétences 3 : vente et relation client dans le point de vente :

- 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...) ;
- évaluer 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...).

■ Bloc de compétences 4 : réception, stockage et approvisionnement des vins, bières et alcools :

- réaliser la réception de vins, bières et alcools en respectant les consignes en vigueur dans l'entreprise ;
- 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 ;
- réaliser, en collaboration avec les membres de l'équipe, des inventaires réguliers et rechercher les causes des écarts ;
- vérifier la traçabilité des produits ;
- identifier les risques QHSE liés à l'activité de réception et de stockage des produits ;
- identifier et mettre en œuvre les règles QHSE et consignes relatives au stockage des produits et à leur manipulation ;
- 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 ;
- mettre en œuvre des actions de prévention du gaspillage alimentaire ;
- traiter et orienter les invendus en fonction des consignes de l'entreprise et des règles de respect de l'environnement.

Référentiel de certification

■ Bloc de compétences 1 : conseil aux clients sur les vins, bières et alcools

Proposition de modalités d'évaluation (20 minutes) :

- QCM sur les vins, bières et alcools (40 questions : vins, bières, spiritueux, whisky, tequila) ;

- 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 minutes maxi). Une personne extérieure à la commission joue le rôle d'un client potentiel.

Remarque : Cette mise en situation peut être associée à la mise en situation du bloc de compétences 3.

- entretien avec les membres de la commission d'évaluation (5 minutes) :
 - 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.

Éléments de compétences	Critères d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Sélectionner les produits répondant aux besoins du client	Le choix des produits est adapté à la demande du client (goût, budget, moment de consommation...)
Valoriser les qualités des produits	Les qualités de vins, bières ou alcools sont expliquées La présentation des produits est adaptée au goût du client
Expliquer les différents labels, mentions et appellations d'origine	Les différents labels, mentions et appellations d'origines sont expliqués sans erreur
Expliquer au client l'origine des produits : les cépages ou l'origine, les vignobles, les appellations...	Les cépages des vins ou origines de bières et alcools, le vignoble, les appellations sont expliqués sans erreur
Justifier et argumenter la valeur et la gamme des produits	L'argumentation est adaptée aux besoins et attentes du client et à la stratégie commerciale de l'entreprise
Conseiller le client sur le mode de dégustation et les durées et modes de conservation, afin de prévenir le gaspillage alimentaire	Les durées, les modes de garde, la conservation et le mode de dégustation sont expliqués sans erreur Les conseils sont exacts et le vocabulaire employé est adapté
Conseiller le client sur les différents types d'association (par exemple accords vins et mets/accords vins et fromages...) ou d'utilisation possibles des produits vendus	Un conseil concernant les associations et utilisations possibles des produits est apporté et est adapté au client Les conseils sont exacts et le vocabulaire employé est adapté
Identifier les avantages concurrentiels des produits commercialisés par rapport aux produits proposés par les concurrents proches	Les avantages des produits sont présentés au client sans dévaloriser les produits de la concurrence

■ Bloc de compétences 2 : mise en valeur des vins, bières et alcools et vérification du bon état marchand de l'espace de vente

Proposition de 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 minutes pour réaliser sa présentation.
- entretien avec les membres de la commission d'évaluation (20 minutes) :
 - 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.

Éléments de compétences	Critères d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
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	<p>Les vins, bières et alcools sont présentés dans les rayons et les vitrines afin d'être visibles par le client</p> <p>Les présentations des vins, bières et alcools sont esthétiques et respectent la réglementation</p> <p>L'aspect des produits est contrôlé</p> <p>La présentation des produits respecte les pratiques de l'entreprise</p> <p>Le choix de la présentation est expliqué et justifié (esthétisme, thématique...)</p>
Mettre en œuvre des animations de vente adaptées (dégustations, soirées thématiques...)	<p>Les animations réalisées sont pertinentes au regard des objectifs commerciaux de l'entreprise</p> <p>Les échanges avec le client sont appropriés</p> <p>Les offres sont mises en valeur et présentées sur des supports appropriés (tableaux, communications digitales...)</p>
Réaliser une présentation adaptée des produits pour les commandes spéciales et la mise en rayon (paniers, étuis...)	<p>Le choix des supports de présentation est adapté aux produits et à leur destination (en vitrine, en coffret, chez le client...)</p> <p>La réalisation est esthétique et valorisante</p>
Réaliser le remplissage des meubles vrac dans le respect des règles en vigueur	<p>Les meubles vrac sont remplis dans le respect des règles en vigueur</p>
Réaliser l'étiquetage des produits et la présentation d'offres dans le respect de la réglementation commerciale au sein de l'espace de vente	<p>L'étiquetage des produits est réalisé sans erreur dans le respect de la réglementation</p> <p>Les éléments composant l'étiquetage sont identifiés (désignation, prix d'achat, marge commerciale, coefficient multiplicateur...)</p>
Apprécier le bon état marchand de l'espace de vente tout au long de la journée (état des produits, aspect, propreté, hygiène...)	<p>L'aspect et la présence des produits sont contrôlés régulièrement</p> <p>L'état, l'aspect et la propreté des rayons sont vérifiés régulièrement</p>

Éléments de compétences	Critères d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Mettre en œuvre les actions correctives (réassort, enlèvement des produits ayant subi des altérations, transformation, nettoyage...) afin d'éviter le gaspillage alimentaire	<p>Toute anomalie est identifiée et les mesures correctives sont réalisées</p> <p>Les produits non conformes ou altérés sont retirés et placés dans les zones appropriées ou transformés</p> <p>Les consignes en vigueur dans l'entreprise sont respectées</p>
Mettre à jour les supports de communication de l'entreprise (tableaux, affichage dans l'espace de vente, site marchand, réseaux sociaux...)	<p>Les supports de communication sont vérifiés régulièrement</p> <p>Les modifications réalisées sont conformes aux consignes du (de la responsable)</p> <p>Les informations sont conformes à la réglementation en vigueur</p>
Identifier les risques QHSE liés à son activité	Les risques sont clairement identifiés et expliqués
Identifier et mettre en œuvre les règles et consignes QHSE relatives à la manipulation des produits	<p>L'ensemble des règles QHSE et consignes sont identifiées et expliquées</p> <p>L'ensemble des règles QHSE sont mises en œuvre sans erreur</p> <p>Toute anomalie est identifiée</p> <p>Les mesures préventives et correctives appropriées sont réalisées (alerte...)</p>
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	Le nettoyage et l'entretien du matériel et des vitrines sont réalisés selon les consignes (type de produits et de matériel de nettoyage utilisés, périodicité...)
S'organiser pour réaliser toutes les activités nécessaires à son poste selon les consignes	<p>Les tâches à effectuer sont listées et expliquées</p> <p>Les contraintes liées au délai de préparation des produits sont prises en compte</p> <p>Le point de vente est opérationnel à l'ouverture</p>

■ Bloc de compétences 3 : vente et relation client dans le point de vente

Proposition de modalités d'évaluation (20 minutes) :

- 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 minutes maxi). Une personne extérieure à la commission y joue le rôle d'un client potentiel.

Remarque : cette mise en situation peut être associée à la mise en situation du bloc de compétences 1.

- entretien avec les membres de la commission d'évaluation (5 minutes) :
 - bilan de la mise en situation ;
 - bilan des activités de vente et de prise de commandes réalisées par le candidat.

Éléments de compétences	Critères d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Accueillir le client et identifier ses besoins	<p>Le client est accueilli dans de bonnes conditions</p> <p>Une marque d'attention et de disponibilité est adressée oralement, visuellement et à distance du client</p> <p>Les attentes et les besoins du client sont identifiés sans erreur par un questionnement et une reformulation adaptés</p> <p>Le vocabulaire utilisé est adapté au client (par exemple : client étranger)</p>
Construire une relation client	<p>Le profil du client est identifié</p> <p>Des marques de reconnaissance (clients « fidèles », utilisation du nom du client...) sont adressées au client, avec distance et discrétion</p> <p>La relation établie est courtoise et adaptée au client</p>
Gérer plusieurs situations de relation client simultanées	<p>Un client est mis en attente de façon appropriée (explication adaptée en cas de recherche d'informations complémentaires ou d'interlocuteurs plus pertinents)</p> <p>Les clients en attente ou arrivant en magasin sont pris en compte même si une situation de vente ou de conseil est déjà en cours (par exemple : signe visuel, sourire)</p>
Argumenter les propositions apportées au client	<p>Les points positifs des propositions sont expliqués au client et justifiés</p>
Répondre aux objections du client	<p>Les objections du client sont prises en compte</p> <p>Une réponse est apportée et elle est pertinente</p> <p>L'adhésion du client est vérifiée</p>
Prendre les commandes des clients (traitement des commandes dans le point de vente, sur le site marchand...)	<p>Les attentes et les besoins du client sont identifiés par un questionnement adapté</p> <p>Toutes les informations nécessaires à la commande sont notées sans erreur : budget, coordonnées du client, du lieu et de l'heure de livraison...</p> <p>Une réponse adaptée est apportée au client</p>
Évaluer la faisabilité de la commande	<p>Les informations concernant la faisabilité de la commande sont recherchées auprès des interlocuteurs appropriés : délais, nature des produits...</p> <p>Les informations concernant la faisabilité ou non de sa commande sont transmises et expliquées au client</p> <p>En cas de non-faisabilité sur tout ou partie, des informations sont apportées au client pour réorienter sa commande</p>
Estimer le coût de la commande pour des produits courants	<p>Le coût de la commande est calculé en fonction des tarifs définis dans l'entreprise</p>
Réaliser la vente	<p>Le client achète un ou plusieurs produits</p> <p>La vente est finalisée efficacement</p>
Réaliser une vente de produit de substitution	<p>Des solutions de remplacement sont proposées et argumentées en cas d'attente non satisfaite</p> <p>Le client achète un ou plusieurs produits proposés</p>

Éléments de compétences	Critères d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Réaliser une vente additionnelle	Des suggestions de produits liés, ou non, au produit principal sont proposées et argumentées Le client achète un ou plusieurs produits proposés
Proposer et apporter des services adaptés aux attentes du client (préparations spéciales, dégustation, emballage cadeau, livraison...)	Le service proposé est adapté aux besoins des clients Il est réalisé selon les consignes
Conclure l'échange par un acte de fidélisation du client	Au moins un acte de fidélisation est mis en œuvre (informations sur les arrivages, promotions, événement, carte de fidélité...) La prise de congé du client est personnalisée
Identifier la satisfaction client et les actions correctives à mettre en place	La satisfaction du client est vérifiée par un questionnaire approprié Des solutions ou des informations pertinentes sont apportées lorsque le client n'est pas satisfait
Apporter les informations appropriées en cas de retour produit ou de retrait du produit	Les informations transmises aux clients sont exactes, précises et documentées
Recueillir et traiter les réclamations éventuelles des clients	La réclamation est prise en compte Un questionnaire du client est réalisé pour rechercher des informations complémentaires permettant l'analyse de la situation Une solution est proposée au client L'adhésion du client est recherchée Le client est rapidement orienté vers la personne pertinente pour gérer la situation, si besoin
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...)	Les procédures d'encaissement et de règlement sont mises en œuvre selon les consignes en vigueur La facture et la quantité de produits sont vérifiées L'encaissement est réalisé sans erreur

■ Bloc de compétences 4 : réception, stockage et approvisionnement des vins, bières et alcools

Proposition de modalités d'évaluation (15 minutes) :

- entretien avec les membres de la commission d'évaluation :
 - bilan de l'activité de réception, de stockage et d'approvisionnement des vins, bières et alcools que réalise le candidat ;
 - questionnaire 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 alcools.

Éléments de compétences	Critères d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Réaliser la réception des vins, bières et alcools en respectant les consignes en vigueur dans l'entreprise	<p>Les produits et marchandises sont réceptionnés et contrôlés au regard du bordereau de commandes et du bon de livraison</p> <p>La qualité et l'aspect des produits sont contrôlés selon les consignes</p> <p>La conformité et la lisibilité de l'étiquetage sont vérifiées</p>
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	<p>Les zones de stockage sont rangées et organisées dans le respect des règles QHSE et sont contrôlées</p> <p>Les produits et marchandises sont stockés en fonction de la réglementation et dans les lieux adaptés à leur conservation</p>
Réaliser, en collaboration avec les membres de l'équipe, des inventaires réguliers et rechercher les causes des écarts	<p>Les inventaires sont réalisés sans erreur et renseignés sur un document ou outil approprié</p> <p>Tout écart est identifié et signalé</p>
Vérifier la traçabilité des produits	<p>Les documents ou outils informatiques de suivi des stocks sont renseignés sans erreur</p> <p>La présence des certificats éventuels et étiquettes est vérifiée</p>
Identifier les risques QHSE liés à l'activité de réception et de stockage des produits	<p>Les risques sont clairement identifiés et expliqués</p>
Identifier et mettre en œuvre les règles QHSE et consignes relatives au stockage des produits et à leur manipulation	<p>L'ensemble des règles QHSE et consignes sont identifiées et mises en œuvre</p> <p>Toute anomalie est identifiée</p> <p>Les mesures préventives et correctives appropriées sont réalisées (alerte...)</p>
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	<p>Les conditions de stockage sont contrôlées (température, humidité...)</p> <p>Le nettoyage et l'entretien des zones de stockage sont réalisés selon les consignes (type de produits et de matériel utilisés, périodicité...)</p> <p>Toute anomalie est identifiée</p> <p>Les mesures préventives et correctives appropriées sont réalisées (alerte...)</p>
Mettre en œuvre des actions de prévention du gaspillage alimentaire	<p>Les risques du gaspillage alimentaire sont identifiés</p> <p>Les mesures préventives appropriées sont mises en place</p>
Traiter et orienter les invendus en fonction des consignes de l'entreprise et des règles de respect de l'environnement	<p>Les consignes et les règles de respect de l'environnement sont expliquées</p> <p>Le traitement des invendus est approprié</p> <p>Les invendus sont orientés selon le circuit approprié</p>