



centre  
interprofessionnel  
de formation  
des commerces  
de l'alimentation

**Public**

**Prérequis**

**Objectifs**

**Durée**

**Type d'action**

**Effectifs**

**Validation**

**Certification**

**3 Blocs de compétence**

**Equivalence**

**VAE**

**Passerelle**

**Suite de parcours**

**Débouchés**

**Programme**

**Ressources et modalités  
pédagogiques**

**Modalités d'accès**



Programme de Formation  
**CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN CREMERIE FROMAGERIE**

Tout public

Aucun prérequis diplômant exigé

Maîtriser la connaissance des produits laitiers et le métier de crémier-fromager  
Maîtriser les gestes professionnels et la manipulation des produits  
Maîtriser les règles de qualité, d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement (QHSE)  
Assurer la mise en valeur des produits et l'animation de la boutique  
Maîtriser l'acte de vente des produits, la fidélisation et le conseil au client  
Assurer la gestion et l'organisation des stocks des produits  
Maîtriser les bases de l'affinage des produits

408 heures (soit 51 journées en centre)

Acquisition des compétences – Formation continue – Formation en alternance  
Formation externe inter ou intra entreprise

10 stagiaires minimum / 15 stagiaires maximum

Mises en situation professionnelle

Tests écrits

2 bilans de fin de période en cours de formation (contrôle continu)

**CQP vendeur(euse) conseil en Crèmerie Fromagerie**

Inscrit dans la convention collective des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé (IDCC 3237)

Inscription RNCP (nouveau référentiel en cours d'enregistrement)

Bloc 1 : Réaliser la réception, le stockage et le soin des fromages et produits laitiers

Bloc 2 : Contribuer à la bonne marche et à la valorisation de l'activité du point de vente de crèmerie-fromagerie

Bloc 3 : Gérer la relation client dans une démarche de conseil et de vente des fromages et produits laitiers dans un point de vente de crèmerie-fromagerie

Sans équivalence de diplôme

Formation accessible par la Validation des Acquis de l'Expérience

CQP Vendeur conseil de branche

CQP Manager d'une Unité Commerciale du Commerce Alimentaire de Détail

Vendeur conseil en crèmerie fromagerie (code ROME : 1106)

voir annexe 1 (détail et volume horaire)

Le CIFCA dispose de magasins pédagogiques, d'un laboratoire de préparation, de chambres froides, de cellules d'affinage, d'un quai de réception et de salles de cours théoriques.

Face à face pédagogique / Découverte Filière / Mise en situation pratique

Supports théoriques remis aux stagiaires

Formateurs spécialisés dans le domaine de la crèmerie fromagerie

Lieux de formation : CIFCA - 14, rue des Fillettes – 75018 Paris

CIFCA – 200 avenue des Etats Unis – 31200 Toulouse

Le lieu est aménagé pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes à mobilité réduite. ([www.agefiph.fr](http://www.agefiph.fr) ; [www.capemploi75.fr](http://www.capemploi75.fr))

Programme de Formation  
**CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN CREMERIE FROMAGERIE**

Annexe 1

<b>BLOC 1</b>		
<b>REALISER LA RECEPTION, LE STOCKAGE ET LE SOIN DES FROMAGES ET PRODUITS LAITIERS</b>		
Module	Contenu de formation	Nb H
<b>Module 1.1</b> La filière laitière et l'approvisionnement en produits laitiers	111 – Les acteurs de la filière laitière	42
	112 – Les producteurs, affineurs, grossistes et autres intermédiaires	
	113 – L'approvisionnement des marchandises	
	114 – La constitution d'une gamme de fromages et produits laitiers	
Module 1.2 Réception et vérification des livraisons dans le respect des règles d'hygiène et de traçabilité	121 – La procédure de réception des marchandises	10
	122 – Hygiène 3/3 : Analyse des dangers et risques sanitaires	
	123 – Traçabilité	
	124 – Prévention des risques liés à l'activité physique	
<b>Module 1.3</b> Stockage des fromages, produits laitiers et produits annexes	131 – Stockage des produits laitiers à réception	14
	132 – Gestion, suivi et valorisation des stocks	
	133 – Gestion des achats matériels et consommables	
	134 – L'inventaire en crèmerie-fromagerie	
	135 – Gestion durable - gaspillages, invendus, déchets	
<b>Module 1.4</b> Réalisation des soins apportés aux fromages	141 – Les bases de l'affinage	16
	142 – Pratique de l'affinage en crèmerie-fromagerie	
	143 – Gérer les accidents et défauts d'affinage	
<b>BLOC 1 - VOLUME HORAIRE</b>		<b>82</b>

<b>BLOC 2</b>		
<b>CONTRIBUER A LA BONNE MARCHÉ ET A LA VALORISATION DE L'ACTIVITÉ DU POINT DE VENTE DE CREMERIE-FROMAGERIE</b>		
Module	Contenu de formation	Nb H
<b>Module 2.1</b> Maintien du bon état marchand de l'espace de vente dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire	211 – Hygiène 1/3 : introduction à l'hygiène alimentaire – notions de microbiologie	16
	212 – Hygiène 2/3 : Les bonnes pratiques d'hygiène en crèmerie-fromagerie	
	213 – Les tâches du vendeur conseil dans le métier de crémier-fromager	
	214 – Etiquetage et réglementation sur les fromages et produits laitiers	
<b>Module 2.2</b> Mise en valeur de l'espace de vente, des pôles de ventes et des produits	221 – Marchandisage et gestion des vitrines et étals	32
	222 – L'optimisation de la performance du rayon et du point de vente	
	223 – Gestion et mise en valeur du rayon crèmerie	
	224 – Atelier culinaire 1 : Les préparations fromagères Atelier culinaire 2 : Les recettes régionales	
	225 – Atelier de fabrication de crème, beurre et yaourt	
	226 – Atelier de fabrication de fromages	
<b>Module 2.3</b> Animation de la crèmerie-fromagerie	231 – Les opérations promotionnelles	28
	232 – Les animations du point de vente	
	233 – Les animations saisonnières et festives	
	234 – Organisation et animation d'évènements et de dégustations	
	2311 – Calculs commerciaux : fixation des prix, calcul des marges, gestion de la TVA	
	2312 – Communication sur le point de vente	
	2313 – Communication digitale	
<b>BLOC 2 - VOLUME HORAIRE</b>		<b>76</b>

Programme de Formation  
**CQP VENDEUR (EUSE) CONSEIL EN CREMERIE FROMAGERIE**

<b>BLOC 3</b>		
<b>GERER LA RELATION CLIENT DANS UNE DEMARCHE DE CONSEIL ET DE VENTE DES FROMAGES ET PRODUITS LAITIERS DANS UN POINT DE VENTE DE CREMERIE-FROMAGERIE</b>		
<b>Module</b>	<b>Contenu de formation</b>	<b>Nb H</b>
<b>Module 3.1</b> Prise en charge et identification du besoin du client	311 – La communication verbale et non-verbale et les différents profils de clientèle	16
	312 – Le service des clients étrangers	
	313 – Les étapes de la vente : Prise en charge et recherche des besoins	
<b>Module 3.2</b> Conseil au client	321 – La fabrication des produits laitiers 1/2 : de l’herbe au lait La fabrication des produits laitiers 2/2 : du lait au fromage	132
	322 – Le lait : composition, traitement et consommation	
	323 – La crème, le beurre, les œufs	
	324 – Les facteurs de qualité 1 : le terroir	
	325 – Les facteurs de qualité 2 : les races laitières Les facteurs de qualité 3 : les signes de qualité et les labels	
	326 – Les familles de produits laitiers et de fromages : fromages emblématiques de chaque famille	
	327 – Les Pâtes Molles à Croûte Fleurie	
	328 – Les Pâtes Molles à Croûte Lavée	
	329 – Les Pâtes Pressées Cuites	
	3210 – Les Pâtes Pressées Non Cuites	
	3211 – Les Pâtes Persillées	
	3212 – Les Fromages de Chèvre	
	3213 – Les Fromages de lactosérum, les fromages fondus, les fromages à pâte filée	
	3214 – Les fromages du monde	
3215 – Analyse sensorielle et évaluation gustative des produits laitiers et fromages		
<b>Module 3.3</b> Accompagnement personnalisé du client	331 – Techniques de vente des produits laitiers à date courte ou affinage avancé	34
	332 – La vente additionnelle	
	333 – Conception et vente de services associés aux produits laitiers	
	334 – Les bases du vin Les accords vin et fromage	
	335 – Les accords fromages et bières, spiritueux, épicerie	
	336 – La prise de commandes de clients et leur réalisation	
<b>Module 3.4</b> Réalisation de gestes techniques professionnels	341 – Réalisation de plateaux de fromages Présentation à l’assiette et chariots de fromages Réalisation de buffets de fromages	27
	342 – Techniques des de coupe des fromages	
	343 – Techniques d’emballage des fromages	
	344 – L’utilisation de la balance en crèmerie-fromagerie	
<b>Module 3.5</b> Vente et fidélisation client	351 – Conseils de conservation des produits laitiers chez le client : prévention du gaspillage	17
	352 – La conclusion de la vente et la fidélisation du client à travers un service de qualité	
	353 – Gestion de l’argent, de l’encaissement et des modes de paiement en crèmerie-fromagerie	
	354 – Le traitement des objections client et l’argumentation sur les produits laitiers et fromages	
	354 – Le traitement des réclamations et des conflits	
<b>BLOC 3 - VOLUME HORAIRE</b>		<b>226</b>
	ACCUEIL	4
	BILANS INTERMEDIAIRES	8
	CERTIFICATION	12
	<b>VOLUME HORAIRE TOTAL DE LA FORMATION</b>	<b>408</b>