



GRILLE D'ÉVALUATION

Obligatoire à compter du 4 janvier 2024

CQP Conseiller-conseillère de vente de produits alimentaires

Code RNCP : 38245

Niveau : 3

Candidat (Toutes les informations sont **obligatoirement** à renseigner)

Nom de naissance (en majuscule et lisible) : _____

Nom d'usage ou marital du candidat (en majuscule et lisible) : _____

Prénom du candidat (en majuscule et lisible) : _____

Date de naissance : - - / - - / - - - - Homme Femme

Lieu de naissance : _____

Adresse mail personnelle du candidat : _____

Entreprise (Toutes les informations sont **obligatoirement** à renseigner)

Entreprise (enseigne et raison sociale) : _____

SIRET Entreprise : _____

Adresse du site : _____

Nom et fonction du référent sur le site : _____

Téléphone (ligne directe) : _____

Adresse mail : _____

Evaluateur (Toutes les informations sont **obligatoirement** à renseigner)

Nom et prénom : _____

Fonction : _____

Adresse mail : _____

Parcours

- Formation
- Validation d'acquis professionnels (VAP)
- Validation des acquis de l'expérience (VAE)
- Mixte (Formation + VAP ou VAE)

Dispositif

- Contrat de Professionnalisation (CP)
- Compte Personnel de Formation (CPF)
- Plan de développement des compétences
- Pro-A
- POE
- Conventionnement régional

Parcours professionnel du candidat (obligatoire)

A remplir par le candidat et joindre le CV (obligatoire)

Formation et expérience professionnelle :

Dernier(s) emploi(s) occupés y compris celui actuel	Entreprise	Ville	Dates/durée
Dernière expérience :			

→ Parcours de formation initiale et continue (hors parcours de formation conduisant au CQP)

Diplôme(s) ou titre(s)	Année d'obtention
Dernier diplôme :	

Intitulé de formation (non diplômante)	Organisme de formation ou formateur	Durée et dates de la formation

Vous présentez le CQP conseiller - Conseillère de vente de produits alimentaires (à obligatoirement remplir par le candidat) :

→ Quelles sont vos motivations ?

→ Avez-vous un projet professionnel lié à l'obtention du CQP ?

→ Que souhaitez-vous ajouter pour vous présenter ?

Traitement de vos données personnelles dans le cadre de le RGPD (Règlement général sur la protection des données).

Les données à caractère personnel que vous avez bien voulu renseigner sur cette grille sont utilisées par l'organisme certificateur et conservées dans le strict cadre de la validation, du traitement et du suivi de votre CQP (notamment dans le cadre des obligations liées aux articles R.6113-15 et R.6113-17-1 à 4 du Code du travail).

Vos données à caractère personnel sont stockées soit dans nos bases de données soit dans celles de notre prestataire de service, lesquels sont situés au sein de l'Union Européenne.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer par courrier adressé à Secrétariat de la CPNEFP co/APDDS 1505, 12 rue Euler 75 008 PARIS. En cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation par courrier adressé à Secrétariat de la CPNEFP co/APDDS 1505, 12 rue Euler 75 008 PARIS ou auprès de la CNIL ou de toute autre autorité compétente.

Je soussigné(e) _____ déclare conformes et sincères les renseignements apportés dans ce dossier et demande certification de mes compétences pour l'obtention de tout ou partie du **Conseiller-conseillère de vente de produits alimentaires option :**

1- Préparer et vendre des fruits et légumes

2- Préparer et vendre de la charcuterie

3- Préparer et vendre des produits fromagers

Date et signature du candidat :

COMMENTAIRES DU FORMATEUR (OBLIGATOIRE)

A remplir par l'organisme de formation, si l'évaluation a été précédée d'un parcours de formation.

Joindre obligatoirement le parcours de formation précisant la durée totale.

Organisme de formation : _____

SIRET : _____

Avis du formateur sur l'implication du candidat et l'acquisition des savoirs durant son parcours de formation

Fait le : _____

Nom et prénom du formateur : _____

Adresse mail du référent au sein
de l'organisme de formation : _____

Signature du formateur :

A lire soigneusement avant chaque évaluation

PRESENTATION DE LA DEMARCHE

Ce document s'adresse aux évaluateurs des candidats au Certificat de Qualification Professionnelle **Conseiller – Conseillère de vente de produits alimentaires**.

Il précise, pour chaque bloc de compétences du référentiel du CQP, **leurs modalités et critères d'évaluation**. L'utilisation de cette grille et le respect de ces critères sont impératifs pour procéder aux évaluations, même s'il existe déjà des grilles d'évaluation au sein de l'entreprise. Il est en effet déterminant que chaque candidat au CQP soit **évalué dans les mêmes conditions et sur la base des mêmes éléments**, quelle que soit l'entreprise dans laquelle il travaille.

Les blocs de compétences composant le référentiel du CQP Conseiller – Conseillère de vente de produits alimentaires **peuvent être évalués – et validés – indépendamment les uns des autres**. Conformément à la réglementation en vigueur, les blocs de compétences obtenus sont acquis définitivement. À l'intérieur de chaque bloc, la validation partielle de compétences n'est pas possible. Aussi, les compétences maîtrisées au sein d'un bloc ne donneront pas lieu à validation partielle du bloc par le jury.

L'évaluation doit être **réalisée par bloc de compétences**, par l'évaluateur en entreprise :

- Soit à l'issue d'un **parcours de formation**
- Soit sans parcours de formation préalable, par **validation d'acquis** professionnels (VAP) ou par validation des acquis de l'expérience (VAE) ou par **l'obtention d'un autre CQP de la branche**.

Les grands principes de l'évaluation professionnelle

- **Réalisée par l'évaluateur**, sur la base des modalités et des critères définis par la branche et qui figurent dans la grille d'évaluation ci-après.
- **Réalisée par l'observation du candidat en situation réelle**. En complément, des **entretiens d'évaluation** permettront à l'évaluateur et au candidat de constater les compétences qui sont acquises et celles qui ne le sont pas. Le candidat doit **avoir été évalué en train d'exercer les activités correspondant aux différentes compétences du CQP**, et ce même s'il a suivi un module de formation correspondant aux compétences concernées. L'évaluation ne saurait en aucun cas se limiter à une simple appréciation d'ordre général de la part du responsable hiérarchique du candidat.
- **Préparée et programmée par l'évaluateur et le candidat**, elle fait l'objet d'une **restitution formelle**. Les évaluations des différents blocs de compétences peuvent avoir lieu à des périodes différentes, en fonction du parcours du candidat (temps de formation, périodes de mise en pratique en entreprise, ...).
- **Le candidat en situation de handicap bénéficiera d'une adaptation de son parcours d'évaluation**. Celle-ci fera l'objet d'un accord formalisé entre l'entreprise, l'évaluateur et le candidat.

CONSIGNES AVANT DE PROCEDER A TOUTE EVALUATION

L'échelle d'évaluation est construite de la manière suivante :

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions).

Le 1 étant la meilleure appréciation, le 4 entraînant automatiquement la non-validation du bloc.

- **Toutes les compétences doivent être évaluées (toutes les lignes renseignées). À défaut, le bloc de compétences concerné ne pourra pas être validé, entraînant automatiquement la non-validation du bloc.**
- **Un bloc de compétences ne pourra pas être validé par le jury dès lors que plus de 50% des critères d'évaluation sont identifiés comme "maîtrisés de manière partielle" (cotation 3 de l'échelle d'évaluation). Cela entraînera automatiquement la non-validation du bloc.**
- **Un bloc de compétences ne pourra pas être validé par le jury si au moins un des critères d'évaluation est identifié comme "présente des lacunes importantes" (cotation 4 de l'échelle d'évaluation). Cela entraînera automatiquement la non-validation du bloc.**

CONSIGNES APRES REALISATION DE L'EVALUATION

Une fois renseignée, la grille d'évaluation sera transmise par l'entreprise au secrétariat de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi, qui réunira le jury paritaire, seul habilité à valider les compétences des candidats et à délivrer le CQP.

**Document à adresser au :
Secrétariat de la CPNEFP co/APDDS 1505
12 rue Euler 75008 Paris**

Documents à transmettre (accompagnés de la grille d'évaluation)

- ➔ Si parcours de formation (sur tout ou partie des blocs), joindre le **parcours de formation** précisant sa durée totale.
- ➔ Si validation d'acquis (sur tout ou partie des blocs), joindre le document de **synthèse du bilan des acquis professionnels**.
- ➔ Si validation des acquis de l'expérience (sur tout ou partie des blocs), joindre le **livret déclaratif et le livret de positionnement** avant le début de la formation.

Le référentiel de compétences du CQP Conseiller – Conseillère de vente de produits alimentaires

Le référentiel de compétences du CQP Conseiller – Conseillère de vente de produits alimentaires

Bloc de compétences : Gérer la relation client

- Recevoir le client en appliquant les consignes du magasin 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 du magasin 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 produit et de service disponibles dans le magasin afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.

Bloc de compétences : Mettre en rayon libre-service

- 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 aux produits.
- Agir contre la démarque dans le respect des procédures de l'établissement afin de limiter les pertes de marchandises.

Bloc de compétences : Gérer les stocks en réserve

- 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 du magasin 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 du magasin afin de maintenir en état la réserve.

Ce CQP permet d'obtenir la certification Conseiller – Conseillère de vente de produits alimentaires avec l'une des trois options au choix (l'option est obligatoire).

Bloc de compétences (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.

Bloc de compétences (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 de l'étalage de produits de charcuterie de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture afin de maintenir un étalage attractif.
- Entretien des équipements, du matériel et des 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

Bloc de compétences (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 de l'étalage de produits fromagers de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture afin de maintenir un étalage attractif.
- Entretien des équipements, du matériel et des 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

GRILLE D'ÉVALUATION

Bloc de compétences : Gérer la relation client

I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Toutes les lignes sont à remplir)

Échelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

1	2	3	4
Toutes les lignes sont à remplir			

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

La tenue et la présentation du candidat sont conformes aux consignes de l'établissement (tenue vestimentaire, tenue de travail, posture, présentation générale, vocabulaire utilisé...).				
Le candidat applique les techniques d'accueil de l'établissement et adapte sa communication au client. Les règles de politesse et de courtoisie sont appliquées de l'accueil à la prise de congé du client.				
L'accueil est personnalisé pour s'adapter aux besoins des clients.				

Informé 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.

Les informations délivrées sur les produits et les services de l'établissement sont claires et justes.				
L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires en ayant connaissance des opérations commerciales de l'enseigne.				
Le contexte et l'environnement du site de travail de l'établissement sont identifiés et bien appréhendés (fonction des différents espaces du magasin, place de ce dernier dans son environnement, etc.).				
Les stratégies et les politiques commerciales de l'établissement sont identifiées, peuvent être expliquées et mises en valeur auprès des clients.				

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

Les demandes des clients sont reçues, analysées et traitées avec bienveillance et attention.				
Les questions posées au client permettent d'obtenir les informations nécessaires à l'identification de son besoin et de ses attentes (origine du problème reporté, raisons de la demande...).				
Les différentes possibilités d'intervention sont identifiées (orientation vers l'interlocuteur compétent, proposition d'un produit de remplacement...) et proposées en prenant en compte l'attitude du client (mécontentement) et les enjeux de fidélisation du client.				
Si l'objet de la demande est en dehors du champ d'action du candidat, l'interlocuteur adapté à la situation (un responsable ou supérieur hiérarchique par exemple) est contacté et informé rapidement.				

L'attitude adoptée et les arguments apportés face à un client exprimant un mécontentement permettent de traiter efficacement la situation : écoute, empathie, ton calme, voix posée, mise à l'écart du client mécontent, dans la mesure du possible.				
En cas de conflit, l'image de l'établissement et la relation de confiance avec le client sont préservées.				
Les solutions proposées sont adaptées à la situation rencontrée et conformes aux procédures en vigueur.				
Les réponses données sont complètes, apportent satisfaction au client et permettent de clôturer la relation.				
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.				
Une phase d'écoute du client permet d'identifier son besoin.				
Les produits proposés au client tiennent compte de ses besoins et attentes, même en cas de substitution de produits.				
Les arguments utilisés lors de la présentation des produits tiennent compte des remarques du client.				
L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires (à l'exception du drive).				
Les clients qui en ont besoin sont identifiés puis accompagnés dans l'utilisation des services et technologies de l'établissement (prise en main des scannettes, utilisation des comptes de fidélité...) (à l'exception du drive).				

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix ➔

--	--	--	--

	Oui	Non
Le bloc de compétences « Gérer la relation client » est maîtrisé		

II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur

Points forts :

Points à améliorer :

III/ Remarques complémentaires

Évaluation réalisée le :

Nom et signature de l'évaluateur :

Signature du candidat :

Bloc de compétences : Mettre en rayon libre-service

I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur (A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Sauf mention contraire, toutes les lignes sont à remplir)

Échelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

1	2	3	4
Toutes les lignes sont à remplir			

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.

Les produits sont positionnés dans le rayon au niveau des balisages dédiés en tenant compte du niveau de fragilité du produit (précaution dans la manipulation pour certains produits) selon le plan d'implantation du magasin.				
Le choix du matériel utilisé est adapté aux produits à implanter et à la zone d'implantation. La zone d'implantation est balisée.				
Les règles permettant d'assurer la sécurité physique des personnes sont respectées.				
Les produits sont mis en valeur de manière attractive et originale en fonction de leur nature. Les actions promotionnelles sont aussi mises en avant en utilisant les outils de communication à disposition.				
Des propositions de mise en valeur des produits sont formulées et partagées avec l'équipe.				

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.

Les produits sont étiquetés et balisés de façon claire et informative selon la réglementation (prix, promotion, origine, qualité, produit bio, etc.).				
La concordance entre le balisage, les prix étiquetés et l'appel-prix caisse est contrôlée selon les procédures du magasin.				
Les anomalies sont identifiées et un responsable ou supérieur hiérarchique est alerté.				
Les promotions ponctuelles sont mises en avant de manière claire et lisible selon la stratégie commerciale du magasin.				
Les outils d'étiquetage (numériques ou manuels) sont utilisés conformément aux procédures du magasin.				

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 aux produits.

Le niveau de remplissage des rayons et leur rangement sont contrôlés tout au long de la journée et permettent d'émettre des propositions d'implantation au responsable ou supérieur hiérarchique.				
La fréquence des contrôles est adaptée aux procédures du magasin et au flux de clients constaté et attendu.				
Les produits non conformes à la vente (détériorés, périmés...) ou mal rangés sont identifiés et les mesures correctives sont appliquées selon les procédures définies (retrait du rayon...). Si besoin, un responsable hiérarchique est alerté.				

Les anomalies (rupture de stock, un problème de propreté ou de sécurité...) sont signalées à un responsable ou supérieur hiérarchique.				
Les emballages, équipements et matériels (cartons, palettes...) sont rangés selon les procédures du magasin.				
Agir contre la démarque dans le respect des procédures de l'établissement afin de limiter les pertes de marchandises.				
Les mesures identifiées dans le cadre des stratégies de lutte contre la démarque sont appliquées (tenue du cahier de démarque, enregistrement de la casse, des écarts prix, pesage et enregistrement des produits ne pouvant être vendus...).				
Les règles du magasin relatives à la diminution des déchets (recyclage, dons, revalorisation...) sont appliquées.				
Les responsables ou supérieurs hiérarchiques sont alertés en cas de dysfonctionnement constaté ou de points sensibles liés à la démarque inconnue.				
La démarque et ses différentes sources sont enregistrées selon les procédures du magasin (outils informatique, cahier de démarques, etc.).				
Des propositions visant à limiter la démarque peuvent être proposées au responsable ou au supérieur hiérarchique le cas échéant.				

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix →

--	--	--	--

	Oui	Non
Le bloc de compétences « Mettre en rayon libre-service » est maîtrisé		

II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur

Points forts :

Points à améliorer :

III/ Remarques complémentaires

Évaluation réalisée le :

Nom et signature de l'évaluateur :

Signature du candidat :

Bloc de compétences : Gérer les stocks en réserve

I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(À remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Sauf mention contraire, toutes les lignes sont à remplir)

Échelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

1	2	3	4
Toutes les lignes sont à remplir			

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.				
Les procédures et consignes en vigueur dans l'établissement pour la réalisation des opérations de comptage sont respectées.				
Les logiciels et/ou outils de comptage de l'établissement (numériques ou papiers) sont utilisés et permettent de renseigner l'état des stocks.				
Les écarts de comptage et anomalies sont identifiés et consignés. Un responsable ou un supérieur hiérarchique est alerté.				
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.				
Les stocks sont mobilisés et consultés en fonction des consignes de l'établissement et en utilisant les outils mis à disposition.				
Les entrées et sorties de stock de la réserve vers les rayons sont ordonnancées selon les procédures de l'établissement (automatiquement ou manuellement).				
Les outils de suivi et de gestion des flux (numériques ou papiers) sont utilisés en respectant leurs modes de fonctionnement. Le manager ou le responsable hiérarchique est alerté en cas de dysfonctionnement.				
Les risques de rupture et de surstocks sont identifiés et un responsable ou un supérieur hiérarchique est alerté.				
Les produits, notamment alimentaires, sont tracés selon les procédures de l'établissement. Leur rotation permet de garantir la fraîcheur et la sécurité alimentaire.				
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.				
Les produits en stock sont triés et rangés dans les espaces disponibles et réservés selon les protocoles de l'établissement.				
Le rangement des produits permet leur identification et leur accès.				
Les caractéristiques des produits (produits dangereux, fragiles, sensibles, frais...) sont prises en compte pour identifier les modalités et conditions de stockage à respecter.				
Les consignes de rangement et les règles d'hygiène et de sécurité (alimentaire, physique, gestes et postures) de l'établissement sont respectées.				
La qualité et la fraîcheur des produits en réserve sont évaluées et les produits non conformes aux normes de l'établissement sont signalés.				

La circulation dans la réserve est préservée.				
Les conditions problématiques de stockage sont identifiées et des mesures correctives sont appliquées. Si nécessaire, un interlocuteur compétent (technicien, responsable, supérieur hiérarchique...) est alerté.				
Les emballages sont triés et jetés selon les consignes de l'établissement.				
Entretien le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.				
La réserve et le matériel sont nettoyés en utilisant les produits appropriés et en respectant les protocoles de nettoyage de l'établissement.				
Les premiers niveaux d'entretien du matériel sont réalisés selon les procédures de l'établissement.				
Les règles d'utilisation et de rangement du matériel sont respectées.				
Tout dysfonctionnement de matériel est identifié. Un responsable ou un interlocuteur compétent (technicien, responsable, supérieur hiérarchique...) est alerté.				

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix ➔

--	--	--	--

	Oui	Non
Le bloc de compétences « Gérer les stocks en réserve » est maîtrisé		

II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur

Points forts :

Points à améliorer :

III/ Remarques complémentaires

Évaluation réalisée le :

Nom et signature de l'évaluateur :

Signature du candidat :

Bloc de compétences (OPTION 1) : Préparer et vendre des fruits et légumes

I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Sauf mention contraire, toutes les lignes sont à remplir)

Échelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

1	2	3	4
Toutes les lignes sont à remplir			

Mettre en étalage les fruits et légumes en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.				
Le plan d'implantation et les règles de présentation des fruits et légumes sont respectés.				
Un état des besoins du rayon est établi et permet d'amener en rayon uniquement les produits nécessaires.				
Les fruits et légumes sont mis en valeur et théâtralisés en fonction de leur nature (saisonnalité, provenance...).				
Les caractéristiques des produits (biologique, provenance, saisonnalité...) et les promotions sont mises en avant dans le rayon.				
Le balisage réglementaire et informatif est appliqué en mettant en avant les caractéristiques des fruits et légumes (catégorie de produit, provenance...).				
Les manipulations de fruits et légumes respectent les conditions de conservation des produits (proximité des produits, température...) et les règles de sécurité physique (circulation, gestes et postures) et alimentaire.				
Les rotations des fruits et légumes sont réalisées en respectant les consignes du magasin.				
Le matériel et les équipements utilisés sont adaptés aux produits et aux charges.				
Les dysfonctionnements matériels sont identifiés et la procédure en vigueur pour les signaler est respectée.				
Conditionner les fruits et légumes pour une offre libre-service ou une commande client afin de proposer des produits prédécoupés.				
Les pesées (ou comptages) sont réalisées et permettent de préparer la quantité attendue de fruits et légumes.				
Les fruits et légumes sont coupés et parés en utilisant le matériel de découpe adapté aux produits. Les consignes d'utilisation du matériel et de sécurité sont respectées.				
Le choix des conditionnements et emballages est adapté à la nature du produit, à la quantité, aux consignes et fiches produits du magasin.				
L'étiquetage et le balisage du produit sont réalisés selon la réglementation en vigueur.				

Conseiller les clients sur les caractéristiques des fruits et légumes en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.				
Les familles, variétés et caractéristiques principales des fruits et légumes sont appréhendées et permettent d'informer les clients qui en ont besoin. Les informations et conseils délivrés aux clients sont adaptés aux besoins et attentes du client (conservation, associations avec d'autres produits...).				
Les produits proposés tiennent compte des demandes du client (délais de consommation, conditions d'exploitation...).				
Des produits additionnels, complémentaires ou de substitution répondant aux besoins du client et aux opérations commerciales en cours sont proposés.				
La dégustation de fruits et légumes est proposée aux clients dans le respect des conditions définies dans le magasin.				
Les commandes clients sont enregistrées (corbeilles ou paniers de fruits et légumes, gros conditionnement...).				
Les prix des produits, les promotions et les avantages des programmes fidélité sont présentés aux clients.				
Entretenir les 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.				
La qualité des fruits et légumes proposés est évaluée régulièrement et respecte les conditions de présentation et standards qualité du point de vente.				
Les relevés de températures sont réalisés et permettent d'identifier des actions correctives.				
Les fruits et légumes non conformes sont identifiés et les procédures de rafraîchissement des produits ou de retrait sont appliquées selon les consignes du magasin.				
La passation d'informations est réalisée et permet d'assurer le relai des équipes. Les informations clés sont identifiées et transmises (la non-conformité et/ou les difficultés constatées).				
Les consignes en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire spécifiques aux fruits et légumes sont mises en œuvre dans toutes les interventions du rayon. Les outils et la méthode de contrôle et d'autocontrôle HACCP sont mis en œuvre.				
Les consignes d'entretien et de nettoyage du rayon fruits et légumes sont mises en œuvre dans le respect du plan de nettoyage et de désinfection du rayon.				

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix ➔

--	--	--	--

	Oui	Non
Le bloc de compétences « Préparer et vendre des fruits et légumes » est maîtrisé		

II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur sur l'évaluation du candidat

Points forts :

Points à améliorer :

III/ Remarques complémentaires

Évaluation réalisée le :

Nom et signature de l'évaluateur :

Signature du candidat :

Bloc de compétences (OPTION 2) : Préparer et vendre de la charcuterie

I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Sauf mention contraire, toutes les lignes sont à remplir)

Échelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

1	2	3	4
Toutes les lignes sont à remplir			

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

Le plan d'implantation et les règles de présentation des produits de charcuterie sont respectés.				
Un état des besoins du rayon est établi et permet d'apporter en rayon uniquement les produits nécessaires.				
Les produits de charcuterie sont mis en valeur et théâtralisés en fonction de leur nature (secs ou cuits, conditions d'élevage, origine de la viande...).				
Les caractéristiques des produits et les promotions sont mises en avant dans le rayon.				
Le balisage réglementaire et informatif est appliqué en mettant en avant les caractéristiques des produits de charcuterie (catégorie de produit, provenance...).				
La chaîne du froid lors des manipulations de produits de charcuterie pour la mise en rayon et la fermeture du rayon est respectée.				
La procédure de traçabilité en vigueur est mise en œuvre.				

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

La qualité des produits de charcuterie proposés est évaluée régulièrement et respecte les conditions de présentation et standards qualité du point de vente.				
Les règles de rotation des produits de charcuterie sont réalisées en respectant les consignes du magasin.				
Les relevés de température sont réalisés dans le respect des procédures en vigueur et permettent d'identifier des actions correctives.				
Les produits de charcuterie non conformes à la vente sont identifiés et retirés selon les procédures de l'enseigne.				
La passation d'information est réalisée et permet d'assurer le relai des équipes. Les informations clés sont identifiées et transmises (la non-conformité et/ou les difficultés constatées).				
Les règles d'hygiène spécifiques au rayon charcuterie sont respectées. Les outils et la méthode de contrôle et d'autocontrôle HACCP sont mis en œuvre.				

Entretenir les 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.

Les règles d'hygiène et de sécurité dans la tenue professionnelle sont respectées.				
Les dysfonctionnements matériels sont identifiés et la procédure en vigueur pour les signaler est respectée.				
Les consignes de nettoyage et d'entretien du matériel du rayon sont respectées.				
Les procédures d'hygiène et de sécurité alimentaire en vigueur pour l'ouverture et la fermeture du rayon sont respectées.				
Le plan de nettoyage et de désinfection du rayon est appliqué et respecté.				
Analyser la demande client en échangeant avec lui afin d'identifier son besoin.				
Le questionnement utilisé permet au client de s'exprimer (questions ouvertes, attitude d'ouverture face au client, écoute active...).				
Les échanges avec le client permettent de définir le profil du client.				
La durée de l'échange est adaptée au temps disponible, au flux de clients et aux besoins du client.				
Les besoins ou la demande du client sont bien reformulés.				
Les commandes clients sont enregistrées en fournissant des informations adaptées sur les produits et les délais de préparation.				
Conseiller les clients sur les caractéristiques des produits de charcuterie en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.				
Les familles, variétés et caractéristiques principales des produits de charcuterie sont appréhendées et permettent d'informer les clients.				
Le choix des produits proposés tient compte de l'analyse du besoin et de la politique commerciale du magasin.				
Les argumentaires de vente tiennent compte du besoin client et s'appuient sur les caractéristiques du produit de charcuterie (provenance, associations...).				
Les remarques et observations du client sont prises en compte et permettent de personnaliser les argumentaires de vente. Des réponses sont apportées aux objections du client.				
Les informations et conseils délivrés aux clients sont adaptés aux besoins et attentes du client (conservation, associations avec d'autres produits...)				
Des produits additionnels, complémentaires ou de substitution répondant aux besoins du client et aux opérations commerciales en cours sont proposés.				
La dégustation de produits de charcuterie est proposée aux clients dans le respect des conditions définies dans le magasin.				
Les prix des produits, les promotions et les avantages des programmes fidélité sont présentés aux clients				
Préparer les produits de charcuterie en respectant les demandes clients et consignes du magasin afin de conclure la vente.				
Les fiches techniques et les consignes de préparation des produits sont respectées.				
Le matériel utilisé est approprié aux préparations à réaliser. Les consignes d'utilisation du matériel sont respectées.				
Les techniques de découpe de produits charcuterie sont réalisées selon la nature des produits et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.				
Les pertes de produits sont minimisées.				
Les demandes clients (nature, quantité, poids) sont respectées.				

Les pesées permettent de préparer la quantité attendue de produits de charcuterie en utilisant les outils adaptés selon les procédures du magasin (utilisation des balances, identification du vendeur...).				
Le choix des conditionnements et emballages est adapté à la nature du produit et à la quantité.				
L'étiquetage du produit est réalisé.				
La chaîne du froid lors des manipulations de produits de charcuterie pour la préparation est respectée.				

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix →

--	--	--	--

	Oui	Non
Le bloc de compétences « Préparer et vendre de la charcuterie » est maîtrisé		

II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur sur l'évaluation du candidat

Points forts :

Points à améliorer :

III/ Remarques complémentaires

Évaluation réalisée le :

Nom et signature de l'évaluateur :

Signature du candidat :

Bloc de compétences (OPTION 3) : Préparer et vendre des produits fromagers

I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(À remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Sauf mention contraire, toutes les lignes sont à remplir)

Échelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

1	2	3	4
Toutes les lignes sont à remplir			

Mettre en étalage les produits fromagers en respectant les spécificités des produits afin de donner envie au client.				
Le plan d'implantation et les règles de présentation des produits fromagers sont respectés.				
Un état des besoins du rayon est établi et permet de n'amener que les produits nécessaires.				
Les produits fromagers sont mis en valeur et théâtralisés en fonction de leur nature (type de lait...).				
Les caractéristiques des produits et les promotions sont mises en avant dans le rayon.				
Le balisage réglementaire et informatif est appliqué en mettant en avant les caractéristiques des produits fromagers (catégories de produits, provenance...)				
La chaîne du froid lors des manipulations de produits fromagers pour la mise en rayon et la fermeture du rayon est respectée.				
La procédure de traçabilité en vigueur est mise en œuvre.				
Entretenir l'étalage de produits fromagers de l'ouverture du rayon jusqu'à sa fermeture afin de maintenir un étalage attractif.				
La qualité des produits fromagers proposés est évaluée régulièrement et respecte les conditions de présentation et standards qualité du point de vente.				
Les règles de rotation des produits fromagers sont réalisées en respectant les consignes du magasin.				
Les relevés de température sont réalisés dans le respect des procédures en vigueur et permettent d'identifier des actions correctives.				
Les produits fromagers non conformes à la vente sont identifiés et retirés selon les procédures de l'enseigne. Les informations relatives aux non-conformités ou aux difficultés constatées dans le rayon sont transmises à l'équipe selon les procédures du magasin.				
La passation d'informations est réalisée et permet d'assurer le relai des équipes. Les informations clés sont identifiées et transmises.				
Les règles d'hygiène spécifiques au rayon fromages sont respectées. Les outils et la méthode de contrôle et d'autocontrôle HACCP sont mis en œuvre.				

Entretien des équipements, le matériel et les installations spécifiques au rayon fromage lors de la prise et de la levée de poste afin garantir la sécurité alimentaire.				
Les règles d'hygiène et de sécurité dans sa tenue professionnelle sont respectées.				
Les dysfonctionnements matériels sont identifiés et la procédure en vigueur pour les signaler est respectée.				
Les consignes de nettoyage et d'entretien du matériel du rayon sont respectées.				
Les procédures d'hygiène et de sécurité alimentaire en vigueur pour l'ouverture et la fermeture du rayon sont respectées.				
Le plan de nettoyage et de désinfection du rayon est appliqué et respecté.				
Analyser la demande client en échangeant avec lui afin d'identifier son besoin.				
Le questionnement utilisé permet au client de s'exprimer (questions ouvertes, attitude d'ouverture face au client, écoute active...).				
Les échanges avec le client permettent de définir le profil du client.				
La durée de l'échange est adaptée au temps disponible, au flux de clients et aux besoins du client.				
Les besoins ou la demande du client sont bien reformulés.				
Les commandes clients sont enregistrées en fournissant des informations adaptées sur les produits et les délais de préparation.				
Conseiller les clients sur les caractéristiques des produits fromagers en vente afin d'informer et d'assurer l'acte d'achat.				
Les familles, variétés et caractéristiques principales des produits fromagers sont appréhendées et permettent d'informer les clients.				
Le choix des produits fromagers proposés tient compte de l'analyse du besoin et de la politique commerciale du magasin.				
Les argumentaires de vente tiennent compte du besoin client et s'appuient sur les caractéristiques du produit fromager (provenance, associations...).				
Les remarques et observations du client sont prises en compte et permettent de personnaliser les argumentaires de vente. Des réponses sont apportées aux objections du client.				
Les informations et conseils délivrés aux clients sont adaptés aux besoins et attentes du client (conservation, associations avec d'autres produits...)				
Des produits additionnels, complémentaires ou de substitution répondant aux besoins du client et aux opérations commerciales en cours sont proposés.				
La dégustation de produits fromagers est proposée aux clients dans le respect des conditions définies dans le magasin.				
Les prix des produits, les promotions et les avantages des programmes fidélité sont présentés aux clients.				
Préparer les produits fromagers en respectant les demandes clients et consignes du magasin afin de conclure la vente.				
Les fiches techniques et les consignes de préparation des produits sont respectées.				
Le matériel utilisé est approprié aux préparations à réaliser. Les consignes d'utilisation du matériel et de sécurité sont respectées, notamment pour les outils tranchants.				
Les techniques de découpe des produits fromagers sont réalisées selon la nature des produits et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.				
Les pertes des produits sont minimisées.				

Les demandes clients (nature, quantité, poids) sont respectées.				
Les pesées permettent de préparer la quantité attendue de produits fromagers en utilisant les outils adaptés selon les procédures du magasin (utilisation des balances, identification du vendeur...).				
Le choix des conditionnements et emballages est adapté à la nature du produit et à la quantité.				
L'étiquetage du produit est réalisé.				
La chaîne du froid lors des manipulations de produits fromagers pour la préparation est respectée.				

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix ➔

--	--	--	--

	Oui	Non
Le bloc de compétences « Préparer et vendre des produits fromagers » est maîtrisé		

II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur sur l'évaluation du candidat

Points forts :

Points à améliorer :

III/ Remarques complémentaires

Évaluation réalisée le :

Nom et signature de l'évaluateur :

Signature du candidat :