

INTITULÉ DE LA FORMATION :**CQP VENDEUR-CONSEIL CRÉMIER-FROMAGER****PUBLIC :** Tout public**PRÉREQUIS :** Aucun**DURÉE :** 416h soit 52 jours en formation avec le centre de formation**LIEU :** L'École Française du Fromage- 64 Rue des Sources, 69230 St Genis Laval**OBJECTIFS :**

- Mettre en œuvre l'ensemble des bonnes pratiques d'hygiène, de qualité, de sécurité et environnementales dans une crèmerie-fromagerie
- Maîtriser les gestes et les techniques de manipulation et de valorisation des produits laitiers
- Valoriser les produits laitiers par la connaissance de leurs origines et leurs spécificités
- Conduire l'acte de vente et concourir à la fidélisation de la clientèle

CERTIFICATION : CQP Vendeur-conseil crémier-fromager**3 blocs de compétences :**

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

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

Bloc n°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

MOYENS :

- Magasin pédagogique ; laboratoire fromager & de préparations fromagères ; cellules d'affinage ; salle de cours théorique
- Découverte filière ; mise en situation pratique & professionnelle
- Support de cours ; ressources bibliographiques ; exercices d'acquisition en ligne
- Formateurs experts métier ; questions/remédiations

MODALITÉS DE VALIDATION : Mises en situation professionnelles ; cas pratiques ; tests écrits

CONTENUS :

CULTURE PRODUIT		
MODULE	DÉTAILS	DURÉE
De l'Herbe au Lait	<p>Le lait dans le monde et l'histoire</p> <p>Synthèse du lait (ruminants poly-gastriques)</p> <p>Composants du lait niveau 1 : pourcentage, caractéristiques</p> <p>Les différents types de lait</p> <p>Caractéristiques laitières des bovins, ovins et caprins</p> <p>Les micro-organismes du lait</p> <p>Les traitements physiques et thermiques du lait</p>	6h
Du Lait aux Produits Laitiers	<p>Les produits laitiers dans l'histoire humaine</p> <p>Les laits de boissons : type, élaboration, conservation</p> <p>Les laits fermentés : type, élaboration, conservation</p> <p>Les crèmes : type, élaboration, conservation</p> <p>Les beurres : type, élaboration, conservation</p> <p>Principe général de la fabrication fromagère</p> <p>Les coagulants du lait, le salage</p> <p>Fromages Frais</p> <p>Pâtes Molles à Croûte Fleurie</p> <p>Pâtes Molles à Croûte Lavée</p> <p>Pâtes Pressées Non Cuites</p> <p>Pâtes Pressées Cuites</p> <p>Pâtes Persillées</p> <p>Fromages au Lait de Chèvre</p> <p>Fromages de Lactosérum</p> <p>Pâtes Filées</p>	8h
Technologie Fromagère	<p>Les composants du lait niveau 2</p> <p>Le mécanisme détaillé de la coagulation</p> <p>Les paramètres de la fabrication laitière</p> <p>Les outils technologiques du fabricant de PL</p> <p>Écrémage du lait et fabrication du beurre</p> <p>Fabrication d'un fromage frais</p> <p>Fabrication d'une Pâte Molle à Croûte Fleurie</p>	32h
Les SIQO	<p>Les Signes Officiels de Qualité et d'Origine</p> <p>Histoire et évolution</p> <p>Les garanties des AOP / IGP / Bio / LR / STG</p> <p>Schéma d'attribution et de contrôle</p> <p>Les autres labels privés</p>	2h

Les fromages AOP/IGP	Pour chaque fromage AOP / IGP : Zone géographique d'appellation Éléments historiques notables Races laitières, alimentation et conduite du troupeau Éléments clefs de la fabrication et de l'affinage Éléments clefs du cahier des charges Formats et identification Acteurs et dynamique de la filière Accords ingrédients, boissons et recettes Analyse sensorielle	56h
Découverte des fromages non AOP/IGP	Pour chaque fromage AOP / IGP : Zone géographique d'appellation Éléments historiques notables Races laitières, alimentation et conduite du troupeau Éléments clefs de la fabrication et de l'affinage Éléments clefs du cahier des charges Formats et identification Acteurs et dynamique de la filière Accords ingrédients, boissons et recettes Analyse sensorielle	8h
Découverte des fromages du Monde	La dynamique de la production mondiale La place des fromagers étrangers dans une gamme en France Les principaux fromages européens (dégustation) Les fromages non européens	8h
Analyse Sensorielle : les bases de la dégustation	Le rôle de l'analyse sensorielle professionnelle Les 5 sens et plus... La méthode d'analyse sensorielle Étalonnage personnel sur les saveurs (sucré, salé, acide, amer) Apprendre à identifier des odeurs Effectuer une analyse sensorielle +/- de différents fromages	8h
Analyse Sensorielle : Les Mots du Fromage	L'importance des mots dans la vente Les axes d'argumentation d'un produit : culturel et hédoniste Les champs lexicaux positifs Le vocabulaire de la vente Accords fromages et ingrédients	8h
Accords Fromages et boissons : Vins, bières, spiritueux, jus et autres produits d'épicerie	Les accords fromagers Les ventes additionnelles et complémentaires possibles Connaissances des vins, bières et spiritueux La gamme d'épicerie d'une boutique Accords fromages et autres ingrédients	8h

Nutrition : les produits laitiers	Les nutriments du lait Les nutriments dans les produits laitiers Les allégations nutritionnelles possibles Les opposants à la filière laitière	4h
TOTAL		148h

HYGIÈNE & RÈGLEMENTATION

MODULE	DÉTAILS	DURÉE
Bonnes pratiques d'Hygiène	Définition de la qualité alimentaire et des attentes clients Contexte réglementaire : obligation de résultats Principes HACCP : définition et méthode Agrément sanitaire et organismes de contrôle Microbiologie alimentaire : la microflore alimentaire Les micro-organismes pathogènes La chaîne du froid : principes et modalités de contrôle Bonnes pratiques appliquées (utilisation des équipements -thermomètre, balance, matériel de nettoyage)	16h
Législation d'affichage et étiquetage	Législation générale pour un commerce Les affichages obligatoires Les règles d'étiquetage	4h
TOTAL		20h

PRATIQUES MÉTIERS

MODULE	DÉTAILS	DURÉE
Coupe des fromages et Produits Laitiers	Les bonnes pratiques de sécurité Ergonomie et prévention des risques professionnels Les outils de coupe du fromage Les règles de coupe pour la vente au détail La gestion des outils lait cru / pasteurisé & allergènes Mise en application	4h

Emballage et protection des fromages et Produits Laitiers	Législation de la protection des fromages Les différents matériaux d'emballage Les principes de l'emballage Manipulation des papiers d'emballage Manipulation des films et feuillets	4h
La théâtralisation : implanter une vitrine	Les différents types de vitrines Les règles de présentation Les principes d'agencement et de circulation Exemple de vitrines Mise en place d'une vitrine de vente avant Mise en place d'une vitrine de vente arrière	8h
Plateaux de fromages	Constituer un plateau classique Fin de repas 4 personnes Constituer un plateau classique Fin de repas 10 personnes Constituer un plateau classique lait cru / pasteurisé Emballer les plateaux	16h
Préparations Fromagères	Le rôle des préparations fromagères dans une gamme Les fiches techniques Les produits prioritaires dans la réalisation de préparations fromagères Le calcul des coûts Les règles d'hygiène et de conservation Les dates limites de consommation	8h
Affinage	Les grands principes de l'affinage Les paramètres de l'affinage : air, humidité, température Bactéries, levures, moisissures Les soins d'affinage	16h
Animation du point de vente & dossier de certification	Les méthodes d'animation du point de vente Les opportunités d'animation pour un point de vente Mise en place d'une animation en boutique Choix de l'animation Logistique et prévisions financières Mise en place effective Constitution d'un dossier final pour l'examen	16h
Réception et suivi des marchandises	Organisation des espaces Les Bonnes pratiques d'hygiène Les Contrôles à réception Pointage des BL / BC / Facture Réalisation des inventaires des produits Traitement des écarts	8h

Stockage et soin des fromages	Les conditions de stockage par type de PL La rotation de produits L'observation quotidienne Les soins réguliers dans un point de vente	8h
TOTAL		88h

VENTE		
MODULE	DÉTAILS	DURÉE
Vente	Sketchs de vente simulés Sujets habituels (immuno-déprimés, fromages régionaux, accompagnement à la prise de commande, etc...) Ventes délicates (retour produit, client désagréable...)	12h
Anglais du Fromager	Les enjeux de la communication en anglais Le vocabulaire de base d'accueil et de vente Le vocabulaire spécifique de la vente fromagère	16h
TOTAL		28h

FILIÈRE		
MODULE	DÉTAILS	DURÉE
Géographie de la France Fromagère	La France par les cartes (géophysique, climat, régions...) Définition de la notion de Terroir Les grand terroirs fromagers français La France région par région : départements, localités, économie, population, agriculture, fromages emblématiques, spécialités...	8h
Le métier de Fromager	Histoire du métier de fromager Les rôles d'un fromager Une journée type en fromagerie Les rendez-vous professionnels (salon) Les concours de la profession La fédération des Fromagers de France / UFAURA	2h

Les spécificités de la vente ambulante	La journée type en vente ambulante Les équipements spécifiques Les avantages et inconvénients de la vente ambulante Les spécificités de la vente ambulante	4h
Agriculture et Élevage	Histoire de l'agriculture et de l'élevage laitier Les différents types d'élevage Les aliments et leurs modes de conservation Les systèmes de traite Le revenu des éleveurs laitiers Caractéristiques des races laitières bovines Caractéristiques des races laitières caprines Caractéristiques des races laitières ovines	8h
Les acteurs de la filière laitière	De la fourche à la fourchette : la filière fromagère Les rôles de chaque maillon Les différents modèles d'approvisionnement	4h
Sortie Filière	Les acteurs de la filière laitière La fabrication de fromages fermiers La fabrication de fromages laitiers La fabrication de fromages industriels Le métier d'affineur Le métier de grossiste Les différents types de boutiques	36h
TOTAL		62h

GESTION		
MODULE	DÉTAILS	DURÉE
Approvisionnement	Les différents canaux d'approvisionnement Les catalogues de prix et de promotion Les comparatifs des rapport qualité/prix Les moyens de commande Les cadenciers	8h
Gestion du point de vente	Etude de marché Le choix de l'emplacement Le business plan Le plan de financement Les statuts juridiques	16h

Démarche Eco-responsable	La notion de développement durable Les enjeux de l'éco-responsabilité Le positionnement de la filière Les bonnes pratiques en point de vente : Gestion des déchets Gestion des emballages Gaspillage alimentaire Consommation en eau et énergie	4h
Communication	Utilités de la communication pour un point de vente Communication classique Communication digitale Le plan de communication	4h
Premier secours	Formation PSC1 Savoir réagir face aux différentes situations Malaise et Alerte Plaies et protection Brûlures Traumatismes Hémorragie Obstruction des voies aériennes Perte de connaissance Arrêt cardiaque Alerte aux populations	8h
TOTAL		40h
Accueil & intégration		2h
Examen Blanc		8h
Certification		16h
TOTAL		416h

MODALITÉS DE FINANCEMENTS :

- Contrat de professionnalisation
- Formation continue
- Financement personnel

DEBOUCHÉS :

- Vendeur conseil en crèmerie-fromagerie
- Responsable de point de vente en crèmerie-fromagerie
- Porteur de projet en crèmerie-fromagerie

ACCESSIBILITÉS :

Vous êtes porteur(euse) d'un handicap, contactez notre référente :

Jessica LASNIER

ilasnier@cfpl.fr

01.55.43.31.85