

FORMATION : « CQP Boucher(ère) »

Prérequis d'accès à la formation :

Formation en alternance - L'intégration en formation est conditionnée au fait de contractualiser un contrat de travail en alternance

- Les candidats âgés de 16 à 25 ans,
- Les demandeurs d'emploi de 26 ans et plus,
- Les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA),
- Les bénéficiaires de l'allocation spécifique de solidarité (ASS),
- Les bénéficiaires de l'allocation pour adulte handicapés (AAH),
- Les personnes ayant bénéficié d'un contrat unique d'insertion.

Accessibilité aux personnes handicapées :

- ISEAH Formation s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels (sur demande par mail à l'adresse info@iseah.fr ou au 06.32.11.36.54).

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Mise en situation professionnelle sur les plateaux techniques équipés (Actions réalisées en entreprise d'accueil),
- Apport théorique avec les supports pédagogiques adéquats,
- Retour d'expérience d'entreprise dans le cadre de la pédagogie de l'alternance,
- Visites et évaluations en entreprise.
- Salles de cours, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Assistance technique et pédagogique à distance
- Au rythme de l'alternance, l'entreprise et l'organisme de formation s'engagent à veiller à ce que les actions au titre de la période de professionnalisation associent une partie théorique en centre de formation ou animée de façon synchrone via classe virtuelle et une partie pratique en entreprise en relation avec la qualification préparée. (Pour plus de détails, voir le calendrier en annexe)

Modalités d'évaluation :

- Suivis sous forme d'entretiens avec l'apprenant(e), le conseiller en formation et le tuteur.
- Évaluations propres aux séquences de formation à distance ou en présentielle déclinées par module.

Tarif :

- Formation prise en charge par L'OPCO de l'entreprise d'accueil

Objectifs de la formation :

A l'issue de la formation, l'apprenant(e) sera capable :

- *Gestion de la relation client (Accueillir, informer et orienter le client) ;
- *Maintien du bon état marchand du rayon ;
- *Suivi des stocks et gestion de la réserve ;
- *Vente conseil ;
- *Préparation et transformation des viandes ;

Durée de la formation :

« Nb_dH_Form » heures

Date de la formation :

Du « D_Formation » au
« F_formation »

Entreprise :

« Raison_sociale »
« Adresse_ent », « CP_ent » « Ville_ent »

Stagiaires par session :

2 à 25

Lieu de la formation :

ISEAH FORMATION – 20 rue Joséphine Caye 57070 METZ

Les actions de formation peuvent être réalisées en tout ou partie en présentiel, à distance, et/ou en situation de travail (AFEST).

Programme de la formation pour : « Titre_ap » « Nom_ap » « Prénom_ap »

Module 1 : GESTION DE LA RELATION CLIENT (82,5 Heures)

- Accueil, information et orientation des clients
 - Accueillir la clientèle
 - Valoriser l'image de l'entreprise
 - Gérer la file d'attente du rayon
 - Maîtriser les différentes techniques de communication et développement personnel
 - Avoir une connaissance sur toute la gamme de produits et services proposés
- Traitement des réclamations clients
 - Identifier la nature de la réclamation
 - Identifier les causes d'une réclamation
 - Expliquer au client les procédures en vigueur au sein du rayon
 - Traiter les réclamations clients dans le respect des procédures en vigueur
 - Traiter les situations relationnelles difficiles avec les clients
 - Conclure efficacement une situation difficile
 - Développer une relation commerciale de qualité, fidéliser et orienter le client vers un nouvel achat
- Prise en charge du client
 - Conseiller le client sur le rayon, sur les produits/services ou leurs utilisations
 - Prendre en compte les besoins et les attentes du client et lui apporter une réponse personnalisée
 - Identifier les produits susceptibles de répondre aux besoins et aux attentes du client et les présenter

Module 2 : MAINTIEN DU BON ÉTAT MARCHAND DU RAYON (82,5 Heures)

- Assurer le bon état marchand du/des rayon(s) (Approvisionnement, maintien marchand, et contrôle de la qualité des produits)
- Réaliser la mise en rayon en anticipant les risques de rupture ou de surstock et dans le respect du plan d'implantation et de présentation des produits
- Prendre en compte le flux client pour déclencher la mise en rayon
- Repérer les produits détériorés et/ou périmés
- Mise en valeur des produits
 - Savoir implanter et présenter le rayon en mettant en valeur les produits et assurer leur visibilité.
 - Réaliser, mettre à jour et suivre le balisage et l'étiquetage du rayon
 - Mettre en valeur les produits de façon attractive et originale, notamment dans le cadre des actions promotionnelles en utilisant les outils de communication à disposition
 - Formuler des propositions adaptées de mise en valeur des produits au sein du/des rayon(s)
- Lutte contre la Démarque
 - Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque et identifier et mettre en place des actions préventives de lutte contre la démarque

Module 3 : SUIVI DES STOCKS ET GESTION DE LA RÉSERVE (82.5 Heures)

- Réalisation des Inventaires
 - Réaliser les inventaires du/des rayon(s) de façon fiable et dans le respect des procédures en vigueur
- Suivi des stocks
 - Utiliser les outils en vigueur en matière de suivi de stock
 - Identifier l'état des stocks en consultant les outils de gestion des stocks disponibles au sein de l'enseigne
- Tenue de la réserve
 - Réaliser le rangement des produits en réserve en fonction de l'espace disponible, des consignes de rangement et des règles d'hygiène et de sécurité
 - Repérer les conditions problématiques de stockage des produits et prendre les mesures correctives (produits dangereux, fragiles, sensibles)
 - Respecter les règles d'utilisation et de rangement du matériel
 - Réaliser les opérations de premier niveau d'entretien du matériel de rangement et de déplacement des marchandises
 - Identifier tout dysfonctionnement du matériel de rangement et de déplacement des marchandises et alerter l'interlocuteur compétent

- Contrôle et réception des marchandises
 - Vérifier la conformité du bon de commande avec le livreur
 - Réceptionner et contrôler les marchandises de son rayon(s) en appliquant les règles du magasin
 - Enregistrer les entrées de stock
 - Ordonnancer les flux de marchandises vers les rayons

Module 4 : ÉVOLUTION DANS SON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL (82.5 Heures)

- Partage des informations au sein de l'équipe
 - Comprendre le périmètre et la place des interlocuteurs (collègues, hiérarchiques, clients...)
 - Communiquer en tenant compte des différents interlocuteurs
 - Établir une communication constructive avec les membres de l'équipe
- Assimiler et transmettre les informations et consignes nécessaires à l'activité
- Repérer les informations à transmettre au responsable
- Transmettre de façon claire les informations relatives aux non conformités ou aux difficultés constatées dans le rayon (matériel défectueux notamment)
- Travail en équipe
 - Identifier et appliquer les règles (règlement intérieur, procédures, ...)
 - Connaître et appliquer les consignes générales de sécurité
 - Respecter les horaires, les rythmes de travail
 - Mettre en pratique les principes de politesse et de respect des autres
 - Avoir une tenue vestimentaire adaptée à l'activité et au contexte professionnel
 - Comprendre les missions de chaque membre du groupe (équipe)
 - Réaliser des actions en prenant en compte leur impact sur l'équipe
 - Prendre en considération les différents points de vue
 - Apporter une contribution pour l'intérêt du groupe, dans le cadre de la mission à remplir.
 - S'impliquer dans des actions concrètes
 - Transmettre son savoir-faire et ses connaissances aux nouveaux arrivants par des conseils, des démonstrations et des explications
 - Accueillir et informer de manière adaptée un nouvel arrivant
- Compréhension de son environnement de travail
 - Identifier le positionnement de l'enseigne par rapport aux autres
 - Comprendre l'organisation de l'enseigne et l'organigramme de l'entreprise (les différents services, les filiales, etc.)
 - Identifier les supports numériques utilisés par l'enseigne
 - Connaître les différents outils digitaux utilisés par l'entreprise (site internet, tablette orientation, etc.)

Module 5 : VENTE CONSEIL (82.5 Heures)

- Analyse des besoins du client
 - Conduite d'un entretien de vente
 - Conduire une découverte des besoins et des attentes du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente.
 - Présenter les produits/services en tenant compte des besoins du client et de la politique commerciale du rayon et de l'enseigne dans le choix des produits et des services proposés au client.
 - Présenter les nouveaux produits et les promotions en cours au client ainsi que les outils de fidélisation en vigueur.
 - Personnaliser l'échange en proposant notamment des produits additionnels, complémentaires ou de substitution pouvant répondre aux besoins du client.
 - Répondre aux objections des clients les plus courantes en utilisant les techniques existantes.
 - Personnaliser la relation avec les clients en vue de les fidéliser.
 - Identifier l'incidence de la vente sur les résultats du rayon en proposant des produits ou services complémentaires et des produits similaires en cas de rupture.
 - Prendre congé en appliquant les consignes.

Module 6 : SUIVI QUALITÉ ET EXPERTISE PRODUITS BOUCHERIE (82.5 Heures)

- Prise et tenue de poste, et suivi des produits du rayon boucherie
 - Mettre la tenue de travail règlementaire
 - Utiliser les outils dans le respect de consignes de sécurité
 - S'assurer de la propreté du rayon et du bon fonctionnement des équipements de son poste
 - Évaluer la qualité des produits proposés dans le rayon boucherie et leur bonne présentation sur le point de vente au regard des standards qualités de l'enseigne
 - Mettre en œuvre les consignes en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire dans toutes les interventions liées à la vie du rayon
 - Réaliser les relevés de température de meubles et de chambres positives et en enregistrer les résultats
 - Mettre en œuvre les procédures de retrait des produits non conformes à la vente
 - Assurer la bonne rotation des produits selon la procédure
- Implantation du rayon boucherie
 - Respecter le plan d'implantation et de présentation des produits
 - Baliser le rayon dans le respect de la réglementation
 - Mettre en valeur le rayon
- Informations et conseils sur les produits du rayon boucherie
 - Informer les clients sur les caractéristiques principales des produits (origine, composition, allergènes possibles...)
 - Prendre les commandes des clients en leur fournissant une information adaptée sur les produits et les délais de préparation
- Entretien du matériel et des installations spécifiques au rayon boucherie
 - Maintenir en état les postes de travail, les matériels, les locaux, les équipements et les outillages.
 - Conditionnement des produits
 - Réaliser les opérations de conditionnement, pesée et étiquetage des produits carnés en conformité avec les standards de qualité de l'enseigne.

Module 7 : PRÉPARATION ET TRANSFORMATION DES VIANDES (82.5 Heures)

- Mise en œuvre des techniques de préparation des produits carnés en vigueur au sein de l'entreprise
 - Fendre et préparer une carcasse
 - Découper (les coupes simples liées très directement aux opérations de désossage).
 - Désosser (réaliser l'ablation d'une partie ou de la totalité des os des morceaux concernés)
 - Séparer (lever et séparer les morceaux en respectant les espaces naturels)
 - Parer (faire l'ablation des graisses en excès, des cartilages résiduels et tendons, selon les morceaux et leur destination culinaire)
 - Éplucher (faire l'ablation des aponévroses et membranes, surtout dans les morceaux à cuisson rapide)
 - Habiller une volaille (étirer, éliminer les sicots, éviscérer, parer, ficeler)
- Mise en œuvre des techniques de transformation
 - Affûter ses couteaux
 - Trancher, Couper, Hacher
 - Effectuer un mélange simple (mélanger une ou plusieurs viandes avec un assaisonnement)
 - Ficeler
 - Réaliser le déssouvidage

Module 8 : PRÉPARATION A LA CERTIFICATION (7.5 heures) :

4 Bilans intermédiaires :

- Évaluations professionnelles alternant des épreuves pratiques et des épreuves théoriques.
- L'évaluation finale est réalisée sous le contrôle d'un jury de professionnels, avant l'envoi du dossier auprès de la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi Commerce à prédominance alimentaire.

Les épreuves composant la certification de qualification professionnelle :

- Une mise en situation professionnelle
- Un entretien technique
- La présentation d'un dossier constitué durant la formation
- Un entretien de synthèse avec le jury.