



Recueil de fiches de compétences
du référentiel de diplôme du
Baccalauréat professionnel
« Technicien conseil vente en alimentation
(produits alimentaires et boissons) »

Ce document est destiné aux équipes pédagogiques qui mettent en œuvre un baccalauréat professionnel « technicien conseil vente en alimentation (produits alimentaires et boissons) ».

Il réunit les fiches compétences relatives aux emplois visés par le diplôme et est complémentaire au référentiel du diplôme de baccalauréat professionnel. Avec lui, il forme un ensemble cohérent, destiné à servir d'outil de référence aux enseignants, à consulter dans sa globalité.

Mentions légales des photos
mediatheque.agriculture.gouv.fr



Recueil de fiches de compétences
du référentiel de diplôme du

Baccalauréat professionnel

« Technicien conseil vente en alimentation
(produits alimentaires et boissons) »

SOMMAIRE

Présentation du baccalauréat professionnel spécialité « technicien conseil vente en alimentation (produits alimentaires et boissons) » **Page 5**

Les fiches compétences **Page 6**

Annexe **Page ?**

Arrêté du 8 octobre 2020 portant création de la spécialité « technicien conseil vente en alimentation (produits alimentaires et boissons) » du baccalauréat professionnel.

Présentation du baccalauréat professionnel spécialité « technicien conseil vente en alimentation (produits alimentaires et boissons) »



Le Baccalauréat professionnel spécialité « Technicien conseil vente en alimentation (produits alimentaires et boissons) » est un diplôme du ministère chargé de l'agriculture.

Ce diplôme national atteste d'une qualification professionnelle. Il est enregistré dans le répertoire national des certifications professionnelles¹ (RNCP) et classé au niveau 4 de la nomenclature interministérielle des niveaux de formation.

Le référentiel du diplôme comporte :

- un référentiel professionnel qui fournit des informations sur les emplois visés par le diplôme et leur contexte, présente la fiche descriptive d'activités (FDA) et la liste des situations professionnelles significatives organisées en champs de compétences ;
- un référentiel de certification qui comprend la liste des capacités attestées par le diplôme et les modalités d'évaluation permettant la délivrance du diplôme ;
- un référentiel de formation qui présente l'architecture de la formation, les activités qui participent à la formation professionnelle et les modules de formation.

Un ensemble de documents complémentaires, dont fait partie ce document, et tous les textes réglementaires afférents sont téléchargeables sur le site internet de l'enseignement agricole, dans la rubrique Diplômes et référentiels, à l'adresse suivante :

<https://chlorofil.fr/diplomes/secondaire>

¹ Le RNCP est le principal outil de la Commission nationale de la certification professionnelle, créée par la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002. Ce répertoire a pour objet de tenir à la disposition des usagers et des entreprises une information constamment à jour sur les diplômes et les titres à finalité professionnelle. Toutes les certifications du ministère chargé de l'agriculture sont inscrites au RNCP.



Les fiches compétences

Les référentiels des diplômes sont des documents réglementaires destinés à être consultés ou utilisés par différentes catégories d'usagers : les enseignants, les personnes chargées de la gestion du système, les professionnels du secteur, les apprenants, les parents d'élèves...

Ces documents ne présentent que les éléments indispensables à ces usagers.

D'autres informations complémentaires, issues de la phase d'ingénierie qui a permis d'élaborer le référentiel professionnel, sont rassemblées sous forme de fiches appelées « fiches compétences ».

La compétence est une combinatoire de ressources – connaissances, savoir-faire, comportements...¹ – que mobilise un individu pour répondre de façon pertinente à une situation de travail donnée. Cette compétence est située : elle ne peut s'exprimer qu'en situation de travail.

L'analyse du travail conduite auprès des professionnels (employeurs et salariés titulaires des emplois) permet en premier lieu de repérer des situations professionnelles significatives (SPS), c'est-à-dire des situations reconnues comme particulièrement révélatrices de la compétence dans les emplois visés par le diplôme. Elle permet également d'identifier les ressources sur lesquelles s'appuient les professionnels dans ces situations pour réaliser avec compétence leurs activités.

Les informations ainsi recueillies sont classées et regroupées en ensembles homogènes par les ressources mobilisées et les finalités du travail : les champs de compétences. Chaque champ, qui correspond à une classe de situations, fait l'objet d'une fiche, toujours structurée sur le même modèle.

Y sont précisés :

- des éléments de contexte du travail : finalité du travail, responsabilité et autonomie du titulaire de l'emploi visé, environnement de travail, indicateurs de réussite

- les ressources à mobiliser pour réaliser avec compétence le travail : savoir-faire, savoirs identifiés par les professionnels, savoir-faire consolidés par l'expérience, comportements professionnels.

Les situations et les ressources décrites dans les fiches compétences ne constituent pas une liste exhaustive et peuvent être adaptées au contexte local de l'emploi. Ne sont retenues que celles qu'il paraît indispensable de maîtriser pour exercer le métier dans une majorité de configurations d'emplois : les situations professionnelles significatives (SPS).

Les fiches permettent d'appréhender de manière globale la nature des emplois et des activités des futurs diplômés. Elles orientent le travail des équipes enseignantes pour l'élaboration de situations de formation et d'évaluation, tout particulièrement pour les évaluations en situation professionnelle. Elles peuvent être utilisées comme support de discussion avec les maîtres de stage ou d'apprentissage, au moment où se négocient avec ces derniers les objectifs des périodes en milieu professionnel. Elles servent également de référence pour la validation des acquis de l'expérience.

Pour chaque Bac pro renouvelé, la définition des différentes rubriques de ces fiches ainsi que des exemples figurent sur le site de l'enseignement

agricole, à la suite du document complémentaire, sous l'intitulé « Définition des rubriques d'une fiche de descripteurs de compétences ».

Remarque : Les fiches compétences concernent la description de situations professionnelles maîtrisées par des professionnels confirmés. Les équipes tiendront compte dans la préparation

des évaluations que les capacités attestées par le diplôme ne visent pas ce niveau de maîtrise mais celui nécessaire à l'insertion dans l'emploi.

¹ L'analyse du travail réalisée ne retient que les « ressources » qui peuvent être acquises par la formation ou par l'expérience : n'y figurent ni les aptitudes, ni les qualités personnelles.

Champs de compétences et situations professionnelles significatives du Baccalauréat professionnel « Technicien conseil vente en alimentation (produits alimentaires et boissons) »

Les SPS sont repérées lors de l'analyse du travail menée auprès des professionnels, titulaires des emplois et supérieurs hiérarchiques. Parmi les critères utilisés pour leur détermination figurent la complexité, la dimension critique ou encore la fréquence. Des aspects prospectifs relatifs à l'emploi visé, des nécessités politiques ou réglementaires ainsi que des visées stratégiques, sociales ou éducatives, peuvent également être prises en compte.

Les SPS sont identifiées à l'aide d'un ensemble de questions telles que :

- Quelles situations de travail vous paraissent les plus difficiles à maîtriser ?

- Quelles situations de travail ne confieriez-vous pas à un débutant ?
- Si vous deviez choisir un remplaçant, dans quelle(s) situation(s) de travail le placeriez-vous pour vérifier qu'il est compétent ?

Par nature, les SPS sont en nombre réduit. La personne qui les maîtrise peut mobiliser les mêmes ressources pour réaliser toutes les activités correspondant à l'emploi visé.

Le tableau suivant clôt le référentiel professionnel du baccalauréat professionnel. Il présente les situations professionnelles significatives de la compétence, c'est-à-dire les situations qui mobilisent les compétences clés du titulaire de l'un des emplois visés par le diplôme.

CHAMPS DE COMPÉTENCES	SPS	FINALITÉS
Organisation du travail dans le point de vente	<ul style="list-style-type: none"> ■ Application des procédures d'organisation du point de vente ■ Analyse des écarts entre le prévisionnel et les réalisations 	Contribuer à l'évolution et au développement des ventes et des services du point de vente dans le cadre des choix stratégiques de l'entreprise et de l'enseigne
Relation client	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prise en charge d'un client sur un point de vente ■ Informations au client sur les caractéristiques des produits ■ Préparation d'une commande 	Satisfaire et fidéliser le client en lui proposant des produits adaptés à ses attentes et à ses besoins
Gestion des rayons	<ul style="list-style-type: none"> ■ Réception des produits commandés ■ Suivi de l'état des ventes et des stocks ■ Implantation d'un rayon ■ Mise en rayon 	Gérer le rayon en optimisant le stock
Manipulation des produits alimentaires frais	<ul style="list-style-type: none"> ■ Installation d'un rayon de produits frais ■ Conditionnement des produits frais en accès libre ■ Préparation de plateaux ■ Entreposage des produits frais 	Proposer à la vente des produits alimentaires périssables conformes aux exigences d'hygiène et de sécurité alimentaire
Promotion des produits alimentaires et des vins et spiritueux	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mise en place d'un espace promotionnel ■ Conduite d'une dégustation ■ Réalisation d'une animation 	Rendre attractif un espace de vente pour valoriser les produits alimentaires et/ou les vins et spiritueux

Situations professionnelles significatives

- Prise en charge jusqu'à la vente d'un client sur un point de vente
- Information au client sur les produits : origine, composition, qualité, utilisation, conservation des produits
- Préparation d'une commande

Champ de
compétences

Relation client

Finalités

Satisfaire et fidéliser le client en lui proposant des produits adaptés à ses attentes et ses besoins.

Responsabilité / autonomie

La place et la polyvalence du titulaire de l'emploi dépend essentiellement de l'organisation de la fonction commerciale de l'entreprise.

Au sein du rayon, sous la responsabilité du supérieur hiérarchique dans les grandes enseignes et en autonomie dans les points de vente de taille plus restreinte, il organise son travail selon les consignes reçues.

Il assure la prise en charge de la marchandise depuis l'arrivée jusqu'à la vente. Il conseille la clientèle en la sensibilisant aux démarches de développement durable.

Il assure aux clients la conformité des produits à la réglementation et aux normes en vigueur. Il informe la hiérarchie, de toutes les constatations utiles concernant le fonctionnement du point de vente et de l'évolution des ventes.

Environnement de travail

L'activité se déroule au sein de magasins d'alimentation générale ou spécialisée, d'entreprises artisanales, en grandes ou en moyennes surfaces, magasins de producteurs, cavistes et magasins de vente des coopératives.

Cette activité peut se dérouler sur des horaires variables et décalés, en relation avec le rythme de l'activité commerciale de l'entreprise. Elle s'exerce le plus souvent en station debout.

Le titulaire de l'emploi travaille en équipe. Il est en contact direct et permanent avec la clientèle. Il est donc amené à des déplacements permanents au sein du magasin. Lors du stockage des produits ou de leur mise en rayon, il manipule des charges lourdes ou des objets volumineux. Le port d'une tenue professionnelle ou de sécurité peut être requis.

Il peut être amené à travailler en zone réfrigérée comme dans les grandes et moyennes surfaces, en zones froides pour les enseignes spécialisées en produits surgelés ou dans la cadre de la vente ambulante.

Indicateurs de réussite

Nombre de passages en caisse

- Taux de fidélisation
- Nombre de ventes additionnelles
- Nombre de réclamations
- Taux de marge
- Conformité de la caisse
- Satisfaction du client
- ...

Savoir-faire de base

- Accueillir le client
- Identifier les besoins du client
- Prendre en compte les attentes du client : écouter, reformuler
- Veiller à la sécurité des clients
- Proposer un produit ou un service adapté à la demande du client et aux problématiques
- Apporter des informations sur les produits
- Réaliser des encaissements
- Traiter une réclamation ou un SAV simple
- Calculer une remise
- ...

Savoirs identifiés par les professionnels

- Typologie des clients de la zone de chalandise
- Techniques de vente
- Principes de la relation client
- Conseils techniques respectueux de l'environnement
- Calcul d'une marge
- Certifications et signes de qualité
- Identification des produits : origine, composition
- Risques environnementaux liés à la non prise en compte de la gestion des déchets
- Sécurité au travail
- Procédures d'encaissement

Savoir-faire consolidés par l'expérience

- Se mettre à la hauteur du client néophyte
- Fidéliser une clientèle
- Restaurer un climat de confiance avec un client insatisfait
- Convaincre son interlocuteur : être force de proposition et de persuasion
- Provoquer une vente additionnelle
- Savoir prendre congé du client
- Inciter à l'achat de produits respectueux de l'environnement
- Prodiguer des conseils de gestion des emballages
- Gérer les réclamations et les retours de marchandises
- Faire remonter les avis ou les informations recueillies auprès de la clientèle
- ...

Comportements professionnels

- Relationnel adapté : SBAM : Sourire/ Bonjour/ Au revoir/ Merci
- Elocution claire
- Aisance relationnelle
- Capacité d'écoute
- Digne de confiance pour les clients et les supérieurs hiérarchique

Situations professionnelles significatives

- Réception des produits commandés
- Suivi de l'état des stocks
- Mise en rayon

Champ de
compétences

Gestion
des rayons

Finalités

Optimiser les stocks en fonction des ventes en rayon

Responsabilité / autonomie

Sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique, le titulaire de l'emploi prend en charge les marchandises depuis leur réception au point de vente jusqu'à leur vente.

Au sein du rayon, il organise son travail. Il peut remonter des informations commerciales et techniques pertinentes sur l'évolution des ventes à sa hiérarchie.

Environnement de travail

L'activité se déroule au sein de magasins d'alimentation générale ou spécialisés, d'entreprises artisanales, en grandes ou moyennes surfaces, magasins de producteurs, cavistes et magasins de vente des coopératives.

Il peut être amené à travailler en zone réfrigérée comme dans les grandes et moyennes surfaces, en zones froides pour les enseignes spécialisées en produits surgelés ou dans la cadre de la vente ambulante.

Indicateurs de réussite

- Nombre de ruptures de stocks
- Taux de perte et de démarques par catégories de plantes
- Nombre d'erreurs d'étiquetage
- Tenue du rayon : facing
- Propreté des rayons
- ...

Savoir-faire de base

- Vérifier la conformité des livraisons
- Contrôler l'état des stocks : dates de péremption
- Contrôler le niveau des stocks et du réassort
- Appliquer au quotidien la réglementation commerciale et les normes en matière d'hygiène et de sécurité
- Vérifier la conformité des étiquettes
- Trier les emballages et les déchets en vue du recyclage ou de la destruction
- Définir les besoins en réapprovisionnements du ou des rayons
- Préparer les commandes
- Assurer le réapprovisionnement de l'espace de vente
- Maintenir la propreté de l'espace de vente
- Appliquer les règles de lutte contre la démarque

- Etiqueter un produit
- Disposer les produits sur un lieu de vente
- ...

Savoirs de référence cités par les professionnels

- Connaissances des produits
- Saisonnalité des ventes
- Procédures de réception des marchandises
- Conditions particulières d'entreposage : normes de stockage par produit
- Plan de stockage
- Merchandising
- Facing
- Loi des 3P : Prix plein propre
- Réglementation des produits à la vente
- Règles de développement durable
- ...

Savoir-faire consolidés par l'expérience

- Collecter des éléments chiffrés pour renseigner son tableau de bord
- Evaluer la démarque
- Favoriser les échanges entre collaborateurs
- Estimer visuellement le niveau des stocks
- Diagnostiquer toute anomalie en réserve ou en rayon
- Définir les besoins en réapprovisionnement
- Assurer les rotations des produits
- Adapter la présentation et le réassort en fonction des attentes et des besoins de la clientèle
- ...

Comportements professionnels

- Respectueux de la politique de l'enseigne
- Soucieux de l'image qu'il donne de son enseigne
- Respectueux du règlement intérieur de l'entreprise
- Adaptable pour prêter main forte en cas de besoin
- Méthodique
- Esprit d'équipe

Situations professionnelles significatives

- Installation d'un rayon de produits frais
- Conditionnement des produits frais en accès libre
- Préparation de plateaux
- Entreposage des produits frais

Champ de
compétences

Manipulation
des produits
alimentaires frais

Finalités

Proposer à la vente des produits alimentaires périssables conformes aux exigences d'hygiène et de sécurité alimentaire.

Responsabilité / autonomie

Il assure aux clients la conformité des produits à la réglementation et aux normes en vigueur.

Environnement de travail

L'activité se déroule au sein de magasins d'alimentation générale ou spécialisée, d'entreprises artisanales, en grandes ou en moyennes surfaces, magasins de producteurs, cavistes et magasins de vente des coopératives.

Cette activité peut se dérouler sur des horaires variables et décalés, en relation avec le rythme de l'activité commerciale de l'entreprise. Elle s'exerce le plus souvent en station debout.

Le titulaire de l'emploi travaille en équipe. Il est en contact direct et permanent avec la clientèle. Il est donc amené à des déplacements permanents au sein du magasin. Lors du stockage des produits ou de leur mise en rayon, il manipule des charges lourdes ou des objets volumineux. Le port d'une tenue professionnelle ou de sécurité peut être requis.

Il peut être amené à travailler en zone réfrigérée comme dans les grandes et moyennes surfaces, en zones froides pour les enseignes spécialisées en produits surgelés ou dans la cadre de la vente ambulante.

Indicateurs de réussite

- Nombre de produits vendus
- Nombre de produits conformes aux normes d'hygiène et de sécurité
- Conditions d'ambiances
- Nombre de retours
- ...

Savoir-faire de base

- Caractériser les types de produits ; frais, surgelés, légumes
- Montage et démontage d'un rayon de produit alimentaire frais ou périssables
- Réalisation de coupes, découpes et parages
- Préparation des commandes de façon attractive et transportable
- Contrôle de l'état de conservation des produits périssables
- ...

Savoirs de référence cités par les professionnels

- Les différents types de produits alimentaires
- Les conditions de conservation des différents types de produits
- Différents types de farines : avec ou sans gluten
- Réglage des conditions d'ambiance
- Entreposage des produits
- Sécurité au travail
- ...

Savoir-faire consolidés par l'expérience

- Prodiguer des conseils techniques respectueux de l'environnement
- Gérer les réclamations et les retours de marchandises
- ...

Comportements professionnels

- Soucieux et attentif à l'état des produits
- Être en veille

Situations professionnelles significatives

- Mise en place d'un espace promotionnel
- Réalisation d'une dégustation
- Réalisation d'une animation
- Repérage des produits phare du moment

Champ de
compétences

Promotion
des produits
alimentaires
et des vins et
spiritueux

Finalités

Rendre attractif un espace de vente pour valoriser les produits alimentaires et/ou vins et spiritueux.

Responsabilité / autonomie

Sous les ordres d'un supérieur hiérarchique, le titulaire de l'emploi réalise des décors et des aménagements à partir des produits proposés en rayons.

Au sein du point de vente, en accord avec son responsable hiérarchique, il organise des stands, des ateliers ou des journées thématiques.

Il réalise les animations et des dégustations des produits.

Seul face à un groupe, il informe sur l'origine, la qualité, la traçabilité des produits et l'utilisation prodigue des conseils pour l'utilisation.

Il sensibilise les clients sur le développement durable et contribue à les responsabiliser en adoptant une démarche éco responsable.

Il fait remonter des informations commerciales et techniques attendues par les clients à sa hiérarchie.

Environnement de travail

L'activité se déroule au sein des points de vente soit à l'intérieur ou à l'extérieur en environnement humide.

Lors de la mise en place des décors ou des ateliers de démonstration, il soulève des charges lourdes ou des objets volumineux.

Lors des présentations, il est amené à réaliser des préparations pour des commandes en public.

Indicateurs de réussite

- Nombre d'ateliers de démonstrations
- Nombre d'inscrits par atelier
- Moyenne des paniers d'achat des participants
- ...

Savoir-faire de base

- Mettre la signalétique en place
- Appliquer les règles de développement durable
- Réaliser des publipostages
- Réaliser des affichages
- Utiliser des outils de communication
- Mettre en ligne
- Animer un atelier
- Réaliser une démonstration et une dégustation
- Réaliser un décor ou une mise en scène
- ...

Savoirs de référence cités par les professionnels

- Techniques de communication digitale : poster, liker, partager commenter
- Techniques de production des végétaux
- Préparation des végétaux à la vente
- Prise en main des matériels et équipements
- ...

Savoir-faire consolidés par l'expérience

- Fidéliser un atelier
- Fidéliser une clientèle
- Prise en main d'un groupe
- Utiliser des outils pédagogiques.
- ...

Comportements professionnels

- En veille sur l'évolution des attentes des consommateurs et des attentes sociétales
- Créatif
- Pédagogue
- Sens de l'animation

Définition des rubriques

Les définitions suivantes sont celles des rubriques d'une fiche de descripteurs de compétences.

Une fiche de compétences permet de décrire les ressources mobilisées par un professionnel¹ expérimenté quand il maîtrise les situations professionnelles correspondant à un domaine d'activité ou à un ensemble d'activités ayant la même finalité, dont on considère qu'elles relèvent d'un champ de compétences particulier. Elle donne également un certain nombre d'informations sur les situations professionnelles et leurs conditions de réalisation.

¹ Le terme « professionnel » est employé dans ce contexte pour désigner la personne qui exerce les activités visées par le titre.



**LAVENTURE
DU VIVANT.FR**



RÉVÈLE TON TALENT



Ministère de l'agriculture et de l'alimentation
Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche
Sous-direction des politiques de formation et d'éducation
Bureau des diplômés de l'enseignement technique
78 rue de Varenne - 75349 Paris 07 SP

JANVIER 2021