

# Programme détaillé

## MODULE 1 – MAÎTRISER LES PRODUITS DE CRÉMERIE FROMAGERIE

- Connaître le marché, les filières
- Être l'ambassadeur de son terroir
- Découvrir le lait (origine et traitement) et les fabrications fromagères et crèmières
- Sélectionner ses produits et assurer la création de valeur ajoutée : affinage, conservation, transformation
- Maîtriser la connaissance technique des produits et familles de produits
- Connaître la préparation et le conditionnement des produits : couper, peser, emballer

## MODULE 2 – FIDÉLISER SA CLIENTÈLE PAR LA QUALITÉ DE SA RELATION CLIENT

- Accueillir, informer et orienter efficacement chaque client en magasin
- Être capable de répondre aux réclamations de façon constructive pour pérenniser la clientèle
- Maîtriser les étapes de la vente : découverte des besoins, reformulation, argumentation, réponse aux objections, conclusion
- Questionner un client pour mieux répondre à ses besoins
- Construire une relation omnicanale
- Prendre en charge un client et développer ses ventes additionnelles

## MODULE 3 – CRÉER ET MAINTENIR UN MARCHANDISAGE ATTRACTIF

- Maîtriser les règles du merchandising en crèmerie-fromagerie
- Savoir mettre en avant les produits sur l'ensemble du parcours client
- Implanter un rayon fromagerie
- Valoriser les sélections produits lors de demandes spécifiques : création de plateaux sur-mesure, buffets, dégustations, alliances vins/fromages et charcuteries/fromages
- Concevoir un plan d'animation omnicanale
- Lutter contre la démarque

## MODULE 4 – PILOTER LA RENTABILITÉ DE SON RAYON / POINT DE VENTE

- Maîtriser sa rentabilité avec la gestion des stocks et l'organisation de la réserve
- Mettre en place les bonnes méthodes pour réaliser un inventaire efficace
- Comprendre les flux financiers du commerce et tenir sa caisse
- Organiser son équipe avec un planning optimisé

## MODULE 5 – GARANTIR L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ

- Organiser sa prise de poste et son entretien tout au long de la journée
- Maîtriser et mettre en œuvre les règles et consignes QHSE
- Entretien son rayon, son magasin, le matériel et les installations techniques
- Connaître la réglementation en point de vente et lutter contre le gaspillage alimentaire

## MODULE 6 – COMPRENDRE SON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- Maîtriser les fondamentaux du management de proximité
- Savoir briefier ses équipes et leur faire part de feed-backs constructifs
- Animer efficacement une réunion d'équipe
- Comprendre et partager la politique de son enseigne, ses enjeux et ses évolutions technologiques
- Mettre en place un plan de communication locale omnicanale

## PROFIL DES CANDIDAT(E)S

### Prérequis :

- Vouloir devenir vendeur(se) en crèmerie-fromagerie indépendant(e) ou salarié(e)
- Être passionné(e) par le secteur d'activité
- Avoir démarré l'étude de son projet professionnel

## CONDITIONS D'ADMISSION

- CV
- Formulaire de candidature
- Lettre de motivation / projet
- Copie des diplômes
- Test de culture fromagère : théorie et « blind test » dégustations
- Entretien individuel

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel
- Des ressources disponibles 7/7 via la plateforme de formation dédiée
- Ateliers training et mises en situation au MIN Grenoble
- Pédagogie inversée
- Boutique pilote pour les mises en situation réelles

## INFORMATIONS

Email : [cgarna@laiterie-gilbert.fr](mailto:cgarna@laiterie-gilbert.fr)

Téléphone : 04 76 24 40 62

<https://www.franchise-fromagerie.fr>