

88% de réussite à l'examen**74.2% de satisfaction****Le Campus des Métiers de Moselle en quelques chiffres**www.cma-moselle.fr/apprentissage-nos-cfa<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

CTM Vendeur en Boulangerie Pâtisserie en alternance

Objectif général : Acquérir les compétences, savoirs et capacités exigés au référentiel examen pour se présenter aux épreuves du titre visé.

Compétences visées - à l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de renseigner les clients, de les conseiller sur le choix des produits de la boulangerie-pâtisserie dans le cadre d'une vente ou d'une prise de commande, en magasin ou par téléphone. Il (elle) s'assure de la bonne compréhension des attentes et des souhaits du client ainsi que de la transmission de ces informations à l'équipe de production. Le vendeur (se) en boulangerie-pâtisserie est chargé de la mise en place et du réapprovisionnement des vitrines et des panières.

CONTENU DETAILLE DE LA FORMATION

PRATIQUE / VENTE :

Accueillir le client régulier et le client de passage/ Conduire une vente de produit(s), de prestation(s) de boulangerie-pâtisserie/ Représenter l'entreprise de façon valorisante et professionnelle

Prendre une commande en magasin/ au téléphone : Analyser les besoins du client dans le cadre d'une prestation particulière et comprendre sa demande en français, en anglais/ Rédiger une commande exploitable par le laboratoire ou le fournil, en face à face ou au téléphone

Etiqueter et afficher le prix, conformément à la nature du produit et à la réglementation : Identifier les différents produits de la boulangerie-pâtisserie/ Peser et calculer le prix correspondant

Mettre en place en magasin les produits de boulangerie-pâtisserie, les produits salés : Valoriser les produits par leur mise en place en rayon, en vitrine réfrigérée / Appliquer les techniques ainsi que les modes de stockage et de conservation des produits/ Emballer les produits de boulangerie-pâtisserie

Procéder à l'encaissement des produits et au rendu monnaie dans le respect des bonnes pratiques de l'entreprise : Encaisser les ventes de produits(s), de prestation(s)/ Rendre la monnaie au client

Participer à l'organisation de la boulangerie-pâtisserie : Assurer son travail dans le cadre global de l'organisation du magasin/ Organiser son poste de travail dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

COMMUNICATION

Communiquer efficacement dans le cadre professionnel

Echanger des informations avec les différentes personnes de l'entreprise : Apprécier l'urgence d'une commande et en aviser le responsable des ventes, le chef d'entreprise/ Informer le personnel de production des quantités restantes en magasin/ S'informer auprès des équipes de production des fabrications en cours, des délais et quantités

à venir pour le réapprovisionnement/ S'assurer auprès de l'équipe de fabrication de la faisabilité d'un produit, d'une commande / Exprimer et transmettre de façon claire les attentes d'une commande particulière, à l'écrit comme à l'oral/ Transmettre à sa hiérarchie les remarques et observations des clients

Rédiger un dossier professionnel d'une dizaine de pages sur l'entreprise historique, les équipements de la boulangerie-pâtisserie, la description des locaux

Gérer les situations exceptionnelles : Gérer les conflits avec les clients/ Gérer toute situation délicate avec calme (braquage, vol, etc.)

Hygiène/Sécurité : Entretenir et nettoyer les ustensiles, les locaux dans le respect des protocoles sanitaires, à chaque fois que cela est nécessaire/ Nettoyer et désinfecter les plans de travail, les locaux et les matériels du lieu de vente

Participer à l'organisation de la boulangerie-pâtisserie : Assurer son travail dans le cadre global de l'organisation du magasin/ Organiser son poste de travail dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité (Vérifier les DLV, l'état de fonctionnement des caisses, balances, la température des vitrines...)

ANGLAIS : Enoncer les nombres en anglais/ Se présenter en anglais. / Accueillir le client / Nommer et expliquer es produits courants de boulangerie-pâtisserie en anglais / Passer une commande.

Le programme détaillé et le règlement d'examen de la formation sont mis à disposition sur le logiciel Y-PAREO après validation du compte individuel de l'apprenant.

Préparation à l'examen : Une semaine de révision avec rappel de toutes les notions vues au cours de la formation.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Formation théorique et pratique en Centre - Période de Formation en milieu professionnel – laboratoire avec 12 postes de travail, salle de vente, salles de cours de 15 à 25 places équipées PC et vidéo projection, salles informatiques, Centre de Ressources Multimédia.

MODALITES DE SUIVI PEDAGOGIQUE ET D'EVALUATION DES ACQUIS : Positionnement des apprenants en fonction des prérequis à l'entrée de la formation. Evaluations des compétences acquises tout au long de la formation, examens blancs, passage de l'examen suivant le calendrier fixé par CMA France.

PUBLIC ET PREREQUIS : Signature d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation selon les conditions prévues au code du travail. Sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap.

Informez-vous sur l'apprentissage en cliquant sur : <https://www.cma-moselle.fr/apprentissage-decouvrez-notre-univers-interactif>

FORMATEURS : Formateurs spécialisés dans le domaine de la Boulangerie et de la Pâtisserie et dans les disciplines d'enseignement général.

FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION : Attestation des acquis en fin de formation et validation par examen final devant un jury paritaire tripartite pour la partie pratique.

LIVRABLES A L'ISSUE DE LA FORMATION : Les supports de formation sont élaborés par chaque formateur et mis à disposition des apprenants en cohérence avec la méthode pédagogique utilisée et les compétences visées.

DUREE : 1607 heures (Centre 455 heures - Entreprise 1152 heures) pour un cycle de 1 an à ajuster selon la date d'inscription au CFA, le positionnement et les éventuelles dispenses.

TARIFS : Coût de la formation pris en charge par l'OPCO de l'entreprise. Consultez-nous pour les possibilités de prise en charge de votre financeur.

MODALITES ET DELAI D'ACCES : dès signature du contrat et en centre selon calendrier d'alternance du CFA.

CAMPUS DES METIERS	Metz : tél : 03 87 39 31 50	1 an de septembre à juin n+1
---------------------------	------------------------------------	------------------------------

Possibilité de restauration sur nos implantations - Formations accessibles aux personnes handicapées - Parking gratuit