

Formation continue de
Vendeur conseil
en produits biologiques



Développez vos compétences avec la

Formation Professionnelle



Le secteur de la distribution spécialisée en produits bio et diététiques a beaucoup évolué ces cinq dernières années. Avec plus d'une centaine d'ouvertures de magasins par an, les besoins en personnel doivent suivre.

On peut donc être satisfait du dynamisme social de notre secteur, mais il faut aussi se préoccuper de savoir si ces nouveaux salariés ont les qualifications et les connaissances suffisantes de la filière biologique et diététique. Rappelons en premier lieu que nos clients viennent chercher, dans le réseau spécialisé, le conseil et qu'il y a une nécessité de marquer une différence avec les autres secteurs de la distribution conventionnelle qui s'intéresse de plus en plus aux produits bio, aux cosmétiques naturels et aux compléments alimentaires, notamment la grande et moyenne surface. C'est pourquoi, le syndicat, avec le concours de la Fédération Nationale de l'Épicerie (FNDE), de l'Organisme de Formation de l'Alimentation Spécialisée (OFAS), a su anticiper et proposer ces modules de formation continue. Ces formations remportent un succès auprès des vendeurs parce qu'elles répondent à un vrai besoin. Par un programme adapté, qui évolue en fonction des demandes des personnels de vente et grâce à des formateurs très impliqués dans la filière, les contenus de ces formations sont actualisés chaque année. En participant à ces formations, les vendeurs acquièrent de l'assurance face aux clients et remplissent mieux leur rôle de vendeur conseil. Autre intérêt, l'offre de formation va au plus près des magasins en sélectionnant à travers la France les villes les plus accessibles en fonction des régions et de la concentration des points de vente, ceci afin de faciliter les déplacements et de réduire les coûts. Enfin, les magasins ont des conditions de prise en charge avantageuses, du fait des accords de la Branche avec Distrifaf.

Christian Lafaye

Secrétaire Général du syndicat SYNADIS et responsable formation

Une organisation simplifiée et très avantageuse...

■ Qui peut y participer

Cette formation est réservée aux entreprises relevant de la convention 3244 qui doivent être à jour de leurs contributions formation auprès de l'OPCA DISTRIFAF.

Peuvent y participer les salariés occupant la fonction de vendeur en magasin de produits biologiques (seuls les apprentis, les stagiaires, les salariés en congés maladie, en RTT ou en congés payés en sont exclus ainsi que les personnes suivant ou ayant suivis le CQP vendeur conseil en produits biologiques).

■ L'organisation de la formation

- 20 modules de formation sont proposés. Ils se déroulent chacun sur une journée.
- Un module de formation est en moyenne organisé par mois.
- Les groupes sont constitués de 5 à 8 participants maximum.

■ Les avantages pour l'entreprise

- Des démarches simplifiées pour une inscription : uniquement l'envoi d'un bulletin d'inscription rempli et du dernier bulletin de salaire.
- C'est l'organisme de formation OFAS qui s'occupe de constituer, contrôler et transmettre les dossiers de prise en charge à DISTRIFAF.
- Le coût pédagogique est pris en charge à 100% par l'OPCA DISTRIFAF par le biais de l'OFAS (les repas sont à la charge du salarié et de l'entreprise). Le coût pédagogique comprend la mise à disposition de l'intervenant, d'une salle de formation, d'un support pédagogique.
- La formation est organisée en région près de votre entreprise.

Ce qu'en pensent les Professionnels...



Véronique LEPOUTRE
Biocoop Label Vie
Wasquehal et Marcq (59)

Quelles étaient vos motivations et vos attentes en début de formation ?

J'ai souhaité faire ces formations pour approfondir ma connaissance des produits bio. Je voulais surtout mieux connaître la réglementation, les logos et les modes de production.

Qu'est-ce que vous ont apporté ces journées consacrées à la formation ?

Ces journées m'ont apporté énormément d'informations qu'on ne trouve pas facilement ailleurs et notamment sur la comparaison entre le bio et le conventionnel pour un même produit (comment l'un et l'autre sont produits et transformés). J'aime pouvoir donner une information précise aux clients et les formations m'ont apporté beaucoup de réponses (sur les procédés de transformation des sucres et les huiles par exemple ou alors comment se repérer dans la jungle des logos des produits lessiviels écologiques qui ne sont pas tous si écologiques que cela). Ces formations ont renforcé ma conviction que le bio était une nécessité pour l'homme et pour la planète.

Est-ce que vous conseilleriez cette formation à d'autres vendeurs de magasins bio ?

Ces formations procurent une base de connaissances indispensables pour pouvoir bien conseiller les clients en magasin car elle est très concrète. Sont évoqués les produits que l'on voit tous les jours en magasin, de l'alimentaire en passant par les cosmétiques, les produits d'entretien etc. Elle est également complète car tous les aspects du produit sont vus : sa composition, l'aspect nutritionnel, son mode de production et le comparatif est fait avec le conventionnel.



Eve JULLIEN
magasin OREXIS BIO
Lyon (69)

Cette formation apporte les bases du conseil en magasin bio. En tant qu'indépendant, je forme mon équipe mais le temps manque souvent. Il est intéressant que cette formation s'adresse à notre personnel. Ce qui a motivé mes vendeuses c'est d'avoir les réponses aux questions posées par la clientèle. Elles ont pu acquérir de nouvelles connaissances et ont pu améliorer et se sentir plus à l'aise dans leurs conseils clients. Elle sont très motivées par ces journées et dans les jours suivants n'hésitent pas à échanger ce qu'elles ont pu apprendre.

Je trouve cette formation très enrichissante et suffisamment complète pour le renseignement clientèle et les formateurs savent offrir leur connaissance.

Faites en profiter vos équipes et elles seront encore plus motivées...



Isabelle et Vincent ROYER
Bio Monde
Le Sarment à Cavaillon (84)

Nous avons des apriori quant à la «consistance» des modules proposés par le SYNADIS. Nous nous sommes décidés à faire un essai à l'occasion de l'embauche d'une nouvelle vendeuse. Celle-ci n'étant pourtant pas novice de la consommation bio, a été clairement enrichie par cette première journée, et globalement, celles qui ont suivi ont été profitables. Nous avons pu, à travers elle, constater le sérieux et la forte volonté des acteurs impliqués de SYNADIS pour construire, planifier et affiner leurs formations face à la multiplication universelle en conventionnel des rayons bio. L'un des fondamentaux de notre solidité dans un avenir quasi-immédiat sera (est déjà...) notre professionnalisme spécifique des produits bio, des compléments naturels et des notions écologiques.

Le SYNADIS en est conscient et met à disposition des outils gratuits et pour l'instant... remarquablement sous-utilisés par les magasins concernés bien que tout soit fait pour leur mise à disposition, y compris le rapprochement géographique des modules.

Si nous devons résumer en quelques mots ce que ces formations apportent aux magasins eux-mêmes, c'est une bonne assise basique aux vendeuses et vendeurs.

En cela, c'est déjà un investissement valable...



Jean Michel ROUX
de Nature et Santé
Valence (26)

Quelles étaient vos motivations et vos attentes en début de formation ?

Nos attentes et nos motivations étaient multiples :

- avoir un appui «technique» sur les produits : leur utilité propre en fonction de leur contenu,

- obtenir une clarification sur l'orientation de chaque produit. Je pense en particulier aux produits de la ruche: savoir bien dissocier le pollen, de la gelée royale, du miel et de la propolis. On a parfois tendance à mélanger ou confondre. Même constat avec la spiruline et la chlorelle.

- suivre les évolutions réglementaires,
- à partir de ces informations, savoir argumenter une vente.

Qu'est-ce que vous ont apporté ces journées consacrées à la formation ?

En général, une meilleure assurance pour la vente des produits abordés en stage, ce qui s'est révélé efficace par la suite.

Est-ce que vous conseilleriez cette formation à d'autres vendeurs de magasins bio ?

On ne peut que conseiller de telles actions de formation qui présentent une méthode pédagogique certaine et une neutralité dans les explications. Les formations dispensées par les fournisseurs eux-mêmes, aussi intéressantes soient-elles, peuvent toujours avoir un petit côté orienté. Outre, la proximité et la gratuité, l'échange avec les autres stagiaires dont on se rend compte, qu'au delà de l'aspect concurrentiel qui peut exister entre eux, les mêmes types de problèmes et de questions se posent dans tous les magasins.

Un programme de **formation** **adapté** au métier



MODULE 1

Origines et fondements de l'agriculture biologique

Les grands courants de la bio, sa reconnaissance et ses bases éthiques. Connaître la réglementation et ses contraintes pour mieux expliquer au client la crédibilité de la bio...

MODULE 2

Pourquoi et comment produire en agriculture biologique ?

Comprendre les bases agronomiques de la bio qui en font sa spécificité et découvrir leurs effets sur les coûts des produits bio. Comment cultive t'on sans utiliser de produits chimiques de synthèse ? Comment utiliser la nature pour produire sans qu'il y ait d'impact sur l'environnement ?



MODULE 3

Gestion du rayon des fruits & légumes biologiques

Découvrir les grandes méthodes de production et de transformation des fruits et légumes bio. Expliquer leurs différences et leurs avantages. Appréhender les gammes (IIIe, IVe et Ve gammes) pour mieux les conseiller. Conseils pour gérer son rayon (saisonnalité, hygiène, réglementation, animation...).



MODULE 4

Les produits laitiers et fromages biologiques

Découvrir les différentes gammes de produits laitiers bio et percevoir leur spécificité par rapport au conventionnel. Comprendre les difficultés à la production et à la transformation et les répercussions sur les prix. Optimiser la gestion de ce rayon.



MODULE 5

Les produits de l'élevage et de l'aquaculture biologique

Connaître les principes de l'élevage en bio et découvrir les différences avec les élevages plein air, industriels... Analyser les effets sur le coût des produits bio. Comment sont élevés les animaux bio... Conseils pour la gestion du rayon viande, charcuterie. Comment obtient on un poisson bio ?



MODULE 6

Les produits céréaliers biologiques : céréales, farines, pains...

Découvrir toutes les céréales. De la culture en bio jusqu'à la distribution en passant par le stockage et la transformation. Céréales brutes (quinoa, épeautre...), céréales transformées (pâtes, boulgour, extrudées, éclatées, soufflées, farine, pain...). Explications de leurs différences et leurs avantages.



MODULE 7

Les produits d'épicerie sucrés biologiques : sucre – café – chocolat – thé – tisanes...

Connaître, expliquer et bien argumenter les produits d'épicerie sucrés.

Savoir les différencier en maîtrisant leurs procédés de fabrication.
Comment bien les valoriser en magasin.



MODULE 8

Les produits d'épicerie salés biologiques : huile – condiments – soja et boissons (jus, sirop, vin...)

Connaître, expliquer et argumenter sur les produits d'épicerie salés et les boissons bio (soda, jus, vin...). Savoir les différencier en maîtrisant leurs procédés de fabrication.
Comment bien les valoriser en magasin.



MODULE 9

Les grands principes d'une bonne alimentation

Panorama des dérives de l'alimentation actuelle et de ses conséquences sur la santé. Repenser l'alimentation pour en dégager les grands principes d'une alimentation saine.



MODULE 10

Pourquoi et comment manger équilibré ?

L'équilibre alimentaire au travers le monde de ses nutriments : protéines, lipides, glucides, minéraux, vitamines. Savoir élaborer les menus d'une semaine.



MODULE 11

Les produits diététiques et de régimes alimentaires

Le rayon des produits diététiques : sans sucre, sans sel, hyperprotéiné, sans gluten, alimentation infantile. Les grands régimes alimentaires : végétarien, Koussine, macrobiotique, crétois, hypotoxique, naturopathique...

Justifications, avantages et inconvénients.



MODULE 12

Découverte des compléments alimentaires dans les magasins bio

Définition, législation, rôle. Connaître les compléments alimentaires naturels à l'origine du complément alimentaire : spiruline, chlorelle, produits de la ruche, sérum de Quinton, levure de bière, germe de blé...



MODULE 13

Gestion du rayon des compléments alimentaires bio et naturels

Les principaux composants :

nutriments, anti-oxydants, probiotiques, plantes, fibres...

Leurs rôles et classification des compléments alimentaires selon usages



MODULE 14

Les huiles essentielles dans les magasins bio

Initiation aux huiles essentielles : critères de qualité, modes d'utilisation, précautions d'emploi. Connaître les huiles essentielles majeures pour un usage courant en magasin.

MODULE 15

Les plantes et la phytothérapie biologiques

Législation. Les différents modes d'extraction des plantes, leurs propriétés et leurs classifications selon usages.



MODULE 16

Les élixirs floraux dans les magasins bio

Étude des 38 élixirs, comment les conseiller en magasin. Revue des autres élixirs.

MODULE 17

Les cosmétiques et les produits d'hygiène biologiques

Connaître les spécificités des cosmétiques bio au travers des réglementations, du choix des ingrédients et des modes de fabrication. Pourquoi faire le choix d'un produit cosmétique bio.



MODULE 18

La gestion du rayon des cosmétiques biologiques

Tour d'horizon des produits de soin du visage et du corps, produits capillaires, de maquillage, solaires, pour bébé. Composition comparée avec les produits conventionnels. Mise en évidence des substances à risque et leurs alternatives en bio.

MODULE 19

Les éco produits et les accessoires dans les magasins bio

Identifier les éco produits parmi les logos et labels.

Analyser les gammes vendues en magasin : produits d'entretien, produits lessiviels, les éco textiles... Découvrir leur spécificité et leurs effets sur la santé et l'environnement par rapport aux produits du conventionnel.



MODULE 20

Qui sont les consommateurs de produits biologiques et du Commerce équitable ?

Que représente le marché bio, comment se comporte le consommateur bio, comment est organisée la transformation et la distribution bio ?

Découvrir et comprendre le Commerce Équitable.



Une équipe de

Formateurs motivés

En tant que formateurs, notre objectif est de donner accès au savoir, ou plutôt d'organiser les connaissances plus ou moins éparpillées dont dispose chaque stagiaire selon son parcours professionnel. Les échanges permettent de partager les expériences, préciser les notions, sentir que, quelle que soit l'entreprise, les joies et les difficultés du métier sont les mêmes pour tous. Au fil des modules, les participants réguliers nous disent prendre de l'assurance et forts de leurs acquis, être plus aptes à conseiller les clients et, en définitive, devenir meilleurs vendeurs. Notre plus grande satisfaction, c'est de savoir qu'ils sont heureux de travailler dans un magasin bio parce qu'ils sont en harmonie avec leurs valeurs et sécurisés par les acquis de la formation.



Marie-Christine FAUCHEUX a mis ses compétences de formatrice indépendante et de professionnelle de la distribution bio, au service de la profession. Elle assure depuis 2003 des actions de Formation Continue auprès des vendeurs de magasins, à Paris mais aussi en région. Elle contribue à la formation des publics CQP et collabore à la revue Bio Linéaires.



Danièle AUBIN : formatrice en Naturopathie, conseillère en compléments alimentaires, formée aux techniques de ventes accompagnées, expérience affirmée dans la pédagogie appliquée à la vente de produits biologiques et diététiques, animatrices en magasins bio pour des marques connues du réseau des magasins spécialisés.



Françoise BON : Conseillère en alimentation bio et végétarienne, 25 ans d'expérience. Formée à la naturopathie et aux différents courants de la diététique. 7 ans d'expérience en magasin bio ; conseillère agréée en Fleurs de Bach. Animatrice d'ateliers culinaires en Suisse.



Antoine LEMAIRE est originaire de la famille Lemaire, pionnière dans l'agriculture biologique dans les années 1950. Dans la filière bio depuis 23 ans, il est formateur pour le SYNADIS depuis 2003. Il est aussi consultant auprès des transformateurs et des distributeurs bio et cofondateur et rédacteur du magazine Bio Linéaires.

La formation continue en chiffres (depuis 2003)

746 journées de formation ont été organisées autour de 20 modules

905 magasins ont fait participer leurs vendeurs

1.576 vendeurs ont suivi le programme de formation

21 villes en France ont reçu les formations

Les Partenaires :



Où se renseigner ?

SYNADIS (Responsable formation continue)
Tél. : 05 57 25 38 14 ou 06 07 25 95 96
lafaye.christian@wanadoo.fr