

# Référentiel de certification

## Savoir faire

### Synthèse des compétences

Pour obtenir la mention complémentaire Sommellerie, le candidat doit faire la preuve qu'il est capable de :

Organiser	C1	1	Prévoir les matériels
		2	Participer aux achats
		3	Participer à la conception des supports de vente
		4	Participer à l'organisation des caves centrale et du jour
		5	Participer à l'organisation des actions d'animation

Contrôler	C2	1	Réceptionner et contrôler les livraisons
		2	Contrôler les ventes journalières
		3	Contrôler et inventorier les stocks de boissons et de matériel

Réaliser	C3	1	Déguster les boissons et argumenter
		2	Actualiser les supports de vente
		3	Effectuer les différentes mises en place
		4	Prendre les commandes des boissons et en assurer le service
		5	Assurer les opérations de fin de service

Communiquer, commercialiser	C4	1	S'intégrer à une équipe
		2	Se présenter et accueillir le client, éventuellement dans une langue étrangère
		3	Conseiller la clientèle
		4	Optimiser les ventes et fidéliser la clientèle
		5	Animer un point de vente

### C1 – organiser

Savoir-faire	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performance
C1.1 – prévoir les matériels Déterminer les besoins quantitatifs et qualitatifs du matériel de sommellerie, de commercialisation, de présentation (cave, service et entretien)	En situation réelle ou simulée Classe de l'établissement, type de clientèle, capacité, situation géographique, type de cuisine, animation ponctuelle Possibilités financières de l'établissement	Prévisions réalistes. Matériel adapté et fiable en quantité suffisante en fonction du contexte. Utilisation du matériel existant et/ou disponible
C1.2 – participer aux achats Participer au comité de dégustation	Mise en place du matériel, des documents et conditionnement des boissons pour une dégustation	Organisation d'une séance de dégustation

Savoir-faire	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performance
C1.3 – participer à la conception et à l'analyse des supports Analyse des supports de vente	Documents fournis par la hiérarchie	Respect des consignes Avis argumenté sur le contenu des documents
C1.4 – participer à l'organisation des caves centrale et du jour Proposer une organisation	Contrainte des locaux, du matériel, du nombre de références	Respect des consignes d'hygiène et de sécurité Température de stockage des produits Adaptation aux contraintes

## C2 – contrôler

Savoir-faire	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performance
C2.1 – réceptionner et contrôler les livraisons Vérifier le bon de livraison Comparer les bons de commande et de livraison Identifier les produits Assurer le stockage Formuler des réserves	Bons de commande Bons de livraison Documents fiscaux Cahier des charges du fournisseur	Correspondance des bons Correspondance qualitative et quantitative des boissons Respect du cahier des charges Respect des règles de stockage (rangement, hygiène, sécurité) Respect de la législation en vigueur
C2.2 – contrôler les ventes journalières Rechercher et choisir les informations nécessaires Décoder et analyser les informations	Inventaire physique Relevé des ventes et des transferts	Adéquation et/ou identification des erreurs Constat des écarts
C2.3 – contrôler et inventorier les stocks de boissons (qualitatif et quantitatif)	Fiches de stocks manuelles ou listes informatiques Entrées, sorties, prévisions d'activités, mercuriales, bons de sortie, les bons « offerts » Démarches inconnues	Concordance entre les stocks théorique et physique Constat des écarts Recherche des causes Propositions de solutions

## C3 – réaliser

Savoir-faire	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performance
C3.1 – déguster les boissons et argumenter Procéder à une analyse sensorielle	Local adapté et matériel spécifique Échantillons en fonction des régions et des millésimes Éventuellement préparation culinaire et/ou denrées alimentaires	Résultats logiques, judicieux Avis argumenté et progression dans l'analyse sensorielle des boissons

Savoir-faire	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performance
<p>C3.2 – actualiser les supports de vente</p> <p>Mettre à jour les supports de vente en fonction des stocks existants</p> <p>Adapter les supports de vente aux nouveaux produits et aux manifestations ponctuelles</p>	<p>Supports de vente et cartes</p> <p>Documents commerciaux</p> <p>Inventaire valorisé</p> <p>Éventuellement emploi de l’outil informatique</p>	<p>Exactitude des libellés (dénomination, prix, volume...)</p> <p>Respect de la législation en vigueur</p> <p>Respect de la politique commerciale de l’établissement (promotion des ventes...)</p>
<p>C3.3 – effectuer les différentes mises en place</p> <p>Réassortir le stock</p> <p>Respecter les consignes de rotation des stocks</p>	<p>En situation réelle ou simulée</p> <p>Local, mobilier, matériel, boissons</p> <p>Supports de vente</p>	<p>Propreté du matériel et en état irréprochable</p> <p>Quantité nécessaire et rationnelle</p> <p>Concordance entre les supports de vente et les stocks</p>
<p>C3.4 – prendre les commandes des boissons, les conditionner, en assurer le service</p> <p>Présenter la carte des boissons</p> <p>Rédiger les bons de commande et les transmettre aux services concernés</p> <p>Conditionner la commande et la distribution d’un achat sur un point de vente</p> <p>Effectuer le service en tenant compte de la spécificité des produits</p> <p>Suivre le service des boissons jusqu’au départ des clients</p> <p>Débarrasser</p>	<p>En situation réelle ou simulée</p> <p>Supports de vente</p> <p>Carnets de commande</p> <p>Matériels de service</p> <p>Bon de commande</p> <p>Matériel de conditionnement pour vente à emporter</p>	<p>Service effectué dans les règles de l’art : efficacité, propreté, tact et discrétion</p> <p>Respect des règles de préséance</p> <p>Adaptation aux particularités de service</p> <p>Service des boissons et débarrassage aux moments opportuns</p>
<p>C3.5 – assurer les opérations de fin de service</p> <p>Nettoyer et ranger, remettre en ordre matériel, mobilier, locaux spécifiques aux services des boissons</p>	<p>En situation réelle ou simulée</p> <p>Locaux adaptés et bien équipés</p>	<p>Rangement fonctionnel</p> <p>Utilisation rationnelle des produits d’entretien</p> <p>Respect des règles d’hygiène et de sécurité</p>

## C4 – communiquer

Savoir-faire	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performance
<p>C4.1 – s’intégrer</p> <p>Identifier les particularités de l’établissement</p> <p>Se présenter, dialoguer, s’adapter</p>	<p>Plaquette de l’établissement, éventuellement livret d’accueil</p> <p>Organigramme</p> <p>Supports de vente</p> <p>Toutes les informations fournies par le ou les responsables concernés</p>	<p>Intégration effective</p> <p>Participation</p> <p>Responsabilisation</p>

Savoir-faire	Conditions de réalisation	Critères et indicateurs de performance
<p>C4.2 – se présenter et accueillir le client, éventuellement dans une langue étrangère</p> <p>Se présenter et évoluer dans la tenue professionnelle</p> <p>Prendre contact avec le client</p> <p>Assurer sa satisfaction jusqu'à son départ</p> <p>Identifier le contexte</p> <p>Communiquer avec l'ensemble de la clientèle éventuellement en langue étrangère</p>	<p>Situation réelle ou simulée</p> <p>Signe distinctif de la fonction</p> <p>Indications sur les usages de l'établissement</p> <p>Éventuellement règlement intérieur</p>	<p>Hygiène corporelle irréprochable</p> <p>Tenue propre et nette</p> <p>Conformité au règlement intérieur</p> <p>Respect du confort du client</p> <p>Courtoisie, politesse et simplicité</p>
<p>C4.3 – conseiller la clientèle</p> <p>Évaluer et prendre en compte les attentes de la clientèle</p> <p>Orienter les choix de la clientèle</p> <p>Argumenter</p>	<p>Situation réelle ou simulée</p> <p>Documents de vente actualisés</p>	<p>Langage précis et accessible au client</p> <p>Prise en compte réelle des attentes de la clientèle (goût, possibilité financière, événement ponctuel)</p> <p>Accord satisfaisant mets et vins en relation avec la politique commerciale de l'établissement (vin au verre, vin du moment...)</p> <p>Commande reformulée au client</p> <p>Argumentation professionnelle, fiable, incitative</p>
<p>C4.4 – optimiser les ventes et fidéliser la clientèle</p> <p>Personnaliser la relation client/sommelier</p> <p>Promouvoir son établissement</p> <p>Susciter l'intérêt des clients</p>	<p>Produits originaux</p> <p>Produits de qualité</p> <p>Produits nouveaux</p>	<p>Fidélisation de la clientèle en instaurant un climat de confiance</p> <p>Valorisation de l'image de l'établissement</p> <p>Optimisation des ventes</p>
<p>C4.5 – animer un point de vente</p> <p>Promouvoir les produits</p>	<p>Thèmes, restaurants, boutiques spécialisées, grandes surfaces, foires, expositions, caves...</p>	<p>Optimisation des ventes</p>

## Savoirs associés

### S1 – œnologie

Connaissances	Limites des connaissances
S1.1 – la vigne	On se limitera à des notions simples de viticulture : – origine de la vigne, notions d'ampélographie (cépages, porte-greffes, cycle végétatif) – facteurs qualitatifs : • liés au milieu naturel • liés aux conditions culturelles
S1.2 – le raisin	On se limitera : – aux rôles des différents constituants du raisin et leurs évolutions au cours de la maturation – à la détermination de la date des vendanges et ses influences sur les types de vins obtenus – aux conséquences de l'état sanitaire des vendanges
S1.3 – le moût	Définition, composition et améliorations éventuelles
S1.4 – les fermentations	Principes de : – la fermentation alcoolique – la fermentation malolactique
S1.5 – les vinifications	Les différentes phases (simplifiées)
Les vinifications en : – blanc – rouge – rosé – effervescent Vinifications spéciales : les VDN, VDL	Particularismes locaux  Notions simples
S1.6 – évolutions technologiques des vinifications S1.7 – le vin Composition, élevage et conservation	On se limitera : – à la définition légale du vin – aux principaux constituants du vin – à leur rôle organoleptique – notions simples d'élevage et incidences qualitatives

### S2 – les autres boissons

Connaissances	Limites des connaissances
	On se limitera à donner : La classification, l'origine et la composition succincte des autres boissons, les principales familles de spiritueux français et étrangers les plus commercialisées ABV, ABA, eaux-de-vie, liqueurs et crèmes Eaux et boissons non alcoolisées

### S3 – connaissances des vignobles

Connaissances	Limites des connaissances
	Historique de la vigne et du vin en France Position de la France dans la production mondiale
S3.1 – les vignobles français	Situation géographique Définition des caractères spécifiques de chacune des productions
Les facteurs naturels et humains  Les aspects réglementaires  Vins et gastronomie Citer et situer les principales spécialités gastronomiques régionales	Notions de terroirs. Influence des climats, des sols, des cépages et des modes de culture, notions de millésimes sur les différentes productions Les appellations et notions de la législation des différentes productions Accords vins et mets : – accords classiques, originaux et judicieux (en privilégiant les productions régionales)
S3.2 les vignobles étrangers	Citer et situer quelques vins étrangers (notions simples sur les principaux vignobles étrangers)

### S4 – analyse sensorielle

Connaissances	Limites des connaissances
Les mécanismes neurophysiologiques de l'analyse sensorielle	Explication du processus des stimulations organoleptiques
S4.1 – conditions matérielles, aspects humains	Situations et conditions matérielles pour procéder à une dégustation : – environnement (local) – S4.2 choix du matériel Conditions physiques, physiologiques et psychologiques (probité, modestie, objectivité)
S4.2 – la dégustation	On se limitera aux différentes phases et aux descriptions essentielles en évitant l'inflation du vocabulaire, aussi bien à l'oral qu'à l'écrit
Méthode : – visuelle – olfactive – gustative – interprétation – conclusion Application	– Commentaires de dégustation, logiques, structurés, utilisant un vocabulaire précis et adapté aux produits et aux circonstances – Interprétation – Conclusion (rapport qualité/prix) – Dégustation orientée vers l'achat, la vente Interprétation des résultats de la dégustation en vue des différentes situations professionnelles : – achats – ventes Mise en avant du produit Présentation du produit à la vente

## S5 – législation

Connaissances	Limites des connaissances
<b>S5.1 – législation relative à l'élaboration des boissons</b> Législation nationale et européenne	Définition légale en vigueur des produits suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- moût</li> <li>- vin tranquille</li> <li>- vin effervescent</li> <li>- VDL</li> <li>- VDN</li> <li>- mistelle</li> <li>- eau-de-vie</li> <li>- crème</li> <li>- liqueur</li> <li>- autres boissons alcoolisées</li> <li>- boissons sans alcool</li> </ul> La classification des vins, réglementation spécifique aux différentes catégories
<b>S5.2 – législation relative au transport des boissons</b>	Connaissance et identification des différents documents d'accompagnement (factures, congés, CRD...)
<b>S5.3 – législation relative à la vente des boissons</b>	
Les licences La classification et la réglementation des différents groupes de boissons Les supports de vente	Identifier les différentes licences Identifier les différents groupes de boissons et leur composition. Obligations d'affichage Analyse critique d'un support de vente respectant la législation en vigueur Participation à l'élaboration de la carte des vins
<b>S5.4 – la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité</b>	Législation en vigueur

## S6 – gestion appliquée

Connaissances	Limites des connaissances
<b>S6.1 – l'entreprise</b> Objectifs, moyens, contraintes, organisation	On se limitera à quelques exemples typiques : Lire et interpréter un organigramme de structure
<b>S6.2 – gestion des approvisionnements</b> Entrées, sorties, inventaires	Utilisation des documents spécifiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>- entrées en stock</li> <li>- sorties de stock</li> <li>- inventaires</li> <li>- fiches de stock</li> <li>- mise en évidence et justification des écarts</li> <li>- concordance entre stocks théorique et réel</li> </ul>
<b>S6.3 – calcul d'un prix moyen pondéré</b> <b>S6.4 – détermination d'un prix moyen et d'un prix de vente</b>	Taux et calcul relatif à la TVA Notion sur les : <ul style="list-style-type: none"> <li>- escomptes</li> <li>- rabais</li> <li>- remises</li> <li>- ristournes</li> </ul> Lecture et interprétation d'une facture

Connaissances	Limites des connaissances
<b>S6.5 – la main courante et son application informatique</b>	Après quelques exemples de main courante manuelle, on s'attachera à des applications informatiques : utilisation des logiciels professionnels...

## S7 – communication

Connaissances	Limites des connaissances
<b>S7.1 – présentation et comportement professionnel</b> L'attitude corporelle L'esthétique (tenue vestimentaire, coiffure...)	Attitude et présentation adaptées aux exigences de l'entreprise et de la profession
<b>S7.2 – la typologie de la clientèle</b>	Notions essentielles de base Étude des besoins Différents types de clientèle
<b>S7.3 – la communication orale et écrite (en français et en langue étrangère)</b>	Pratique d'une langue étrangère appliquée à la profession (anglais recommandé)
<b>S7.4 – la communication écrite</b> Les techniques de rédaction de messages et de bons de commande Les supports de communication	Bons de commande, notes, courriers, comptes-rendus, rapports, fiches de dégustation...
<b>S7.5 – les outils de la communication</b> Les outils informatiques, les logiciels La télécopie Les services télématiques : messageries, banques de données...	Utilisation des outils informatiques à des fins professionnelles (logiciels professionnels, télématique...)
<b>S7.6 – les techniques de vente</b> Prise de contact Prise en charge Suivi Recherche des besoins Conclusion Prise de congé	Exploitation des techniques de vente appliquées aux produits et services de l'entreprise La vente par correspondance La vente en grande distribution, en boutique spécialisée



## Mise en relation des capacités et compétences terminales et des savoirs technologiques et scientifiques associés

Compétence globale : le titulaire de la mention complémentaire Sommellerie doit être capable de conseiller, de vendre des boissons, d'en assurer le service, de fidéliser la clientèle et d'optimiser les ventes			Connaissances associées						
Capacités		Savoir-faire	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7
C1 Organiser	C1.1	Prévoir les matériels							
	C1.2	Participer aux achats							
	C1.3	Participer à la conception des supports de vente							
	C1.4	Participer à l'organisation des caves centrale et du jour							

C2 Contrôler	C2.1	Réceptionner et contrôler les livraisons							
	C2.2	Contrôler les ventes journalières							
	C2.3	Contrôler et inventorier les stocks							

C3 Réaliser	C3.1	Déguster les boissons et argumenter							
	C3.2	Actualiser les supports de vente							
	C3.3	Effectuer les différentes mises en place							
	C3.4	Prendre les commandes des boissons							
	C3.5	Assurer les opérations de fin de service							

C4 Communiquer, commercialiser	C4.1	S'intégrer							
	C4.2	Se présenter et accueillir le client							
	C4.3	Conseiller la clientèle							
	C4.4	Optimiser les ventes et fidéliser la clientèle							
	C4.5	Animer un point de vente							

S1 Œnologie

S5 Législation

Liaisons fondamentales

S2 Autres boissons

S6 Gestion appliquée

Liaisons secondaires

S3 Vignobles

S7 Communication

S4 Analyse sensorielle

