

FLE Métier Intermédiaire (B1-B2) - (TP) Conseiller de vente

100% de réussite à l'examen en 2024 sur Lyon



Niveau 4
(Equivalent BAC)



19 à 21
mois



Paris-Lyon
(présentiel)
Distanciel

Le(la) **conseiller de vente** exerce son activité dans un environnement commercial omnicanal.

Il(Elle) assure la **vente de produits et de services associés** nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations auprès d'une clientèle de particuliers et parfois de professionnels. Il(Elle) prend en compte **l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet**. Il(Elle) participe à la tenue, à l'animation du rayon et **contribue aux résultats de son linéaire** ou du point de vente en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie.

Le conseiller de vente **actualise régulièrement ses connaissances** sur les produits et services. Sur les réseaux sociaux, le(la) conseiller de vente **veille constamment à l'e-réputation** de son enseigne. Il(Elle) construit une relation d'échanges visant la fidélisation des clients **via les réseaux sociaux et professionnels**.

Il(Elle) **réalise des tâches de manutention**, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis (EPI).

Objectifs généraux de la formation

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier de **Conseiller de vente** et valider le **Titre Professionnel de niveau 4 (équivalent à un BAC)**.

Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail et enregistrée le 30/12/15. (date d'échéance de l'enregistrement le 25/01/28). En cas de réussite partielle à l'examen, des certificats de compétences professionnelles (CCP) sont délivrés par blocs. Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37098/>

Connaissances et compétences attendues à l'issue de la formation :

- Contribuer à l'**efficacité commerciale** d'une unité marchande **dans un environnement omnicanal**.
- **Améliorer l'expérience client** dans un environnement omnicanal.
- **Présenter un produit** et être **force de proposition** avec son client, conclure une vente.
- **Savoir lire, écrire, parler et écouter comme un utilisateur indépendant niveau avancé B2** du **Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)**

Objectifs spécifiques de la formation

✓ **CCP 1 : Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal :**

- Assurer une veille professionnelle et commerciale
- Participer à la gestion des flux marchands
- Contribuer au merchandising
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

✓ **CCP 2 : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal :**

- Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
- Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
- Assurer le suivi de ses ventes
- Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

Programme de la formation (minimum 644h)

La formation se compose de 2 modules (blocs de compétences) complétés par l'alternance en entreprise. 92 jours en formation complétés par des jours en entreprise.

Jours 1 à 29 (203h minimum) : FLE Métiers niveaux B1-B2* du [Cadre européen commun de référence pour les langues](#) (CECRL) comme utilisateur indépendant (*Programme détaillé plus bas) en distanciel

Jours 30 à 92 (441h) :

- Présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, du Dossier Professionnel, de l'examen, du référentiel de compétences REAC. (7h)
- Module 1. Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal : veille sur les produits et services proposés par l'enseigne (chalandise, concurrence, swot) – contribution au merchandising – participation à la gestion des flux marchandises (appro, inventaires, SST, RPS) – Analyser ses performances commerciales et en rendre compte (reporting & SIC). (140h)
- Module 2. Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal : Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image – Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente – Assurer le suivi de ses ventes – Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience. (119h)
- Modules Excell/Word/Powerpoint. (21h)
- Modules débutants ou intermédiaires en anglais. (14h)
- Module de rédaction du Dossier Professionnel. (21h)
- Module citoyenneté. (7h)
- Mise en situations d'évaluation types. (28h)
- Suivi des acquis de compétences en situation de travail. (14h)
- Révision + préparation diaporama et fiches techniques (35h)
- Préparation à l'examen (35h)

Présentation à l'examen (dans les 3 semaines maximums après la fin de la formation) : 1 jour.

Profil des candidat(e)s

Pour qui :

- Demandeurs d'emploi
- Salarié(e)s
- Apprenti(e)s

Prérequis obligatoires :

- Pas de pré requis.

Prérequis souhaités :

- Pratique des logiciels de bureautique (Word/Excel).
- Permis B.
- Goût et aptitudes pour la relation commerciale et le travail en équipe.
- Être titulaire d'un diplôme de Bac ou équivalent de niveau 4 (Brevet professionnel, DAEU, etc.) **OU** avoir un niveau de classe de seconde **OU** Être titulaire d'un diplôme de niveau 3 (CAP, BEP, Brevet ou équivalent) avec une expérience professionnelle dans le domaine du Titre et sélection sur dossier/entretien.

Code(s) ROME :

- D1210 - Vente en animalerie
- D1214 - Vente en habillement et accessoires de la personne
- D1209 - Vente de végétaux
- D1211 - Vente en articles de sport et loisirs
- D1212 - Vente en décoration et équipement du foyer

Débouchés et suite de parcours

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Conseiller(e) clientèle
- Vendeur(se) expert(e)
- Vendeur(se) conseil(le)
- Vendeur(se) technique
- Vendeur(se) en atelier de découpe
- Vendeur(se) en magasin
- Magasinier(e) vendeur(se)

Taux d'insertion global à 6 mois : 77% (données RNCP 2021)

Poursuite de parcours :

- TP Assistant Manager d'Unité Marchande (équivalent BAC)
- TP Manager d'Unité Marchande (équivalent BAC+2)

Passerelles : (correspondances partielles)

Se référer à la Fiche RNCP sur le site de France Compétences :
<https://www.francecompetences.fr/recherche/mcp/37098/>

Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : 64% (données RNCP 2021)

Tarif et Prise en charge

Tarif pour le candidat : 100% pris en charge-Tarif pour l'organisme financeur (Décret n° 2025-174 du 22 février 2025 relatif à l'aide unique aux employeurs d'apprentis) : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051235656>.

Si vous souhaitez des informations plus détaillées sur les financements et les prises en charge, veuillez contacter nos agences.

Plusieurs dispositifs existent pour faire financer une formation, ils dépendent de la situation du candidat et de l'entreprise.

➔ *Devis sur demande et renseignements auprès de nos agences*

Contacts :

① Site de Lyon : contact@opusformation.eu - 04 72 60 79 11 - 93 rue Bugeaud, 69006 LYON

① Site de Paris : contact-paris@opusformation.eu - 01 43 64 68 45 - 1 rue des Montiboeufs, 75020 PARIS

Modalités d'accès et de délais

⇒ Modalités :

Recrutement toute l'année avec 5 entrées en formation en septembre, novembre, janvier, mars ou juin + **Test de positionnement de niveau obligatoire.**

Délais d'accès à la formation : sur demande (3 semaines) *

⇒ Accessibilité :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap, pour plus d'informations et d'accompagnement veuillez-vous rapprocher de nos assistant(e)s référent(e)s présent(e)s sur chaque site.

⇒ Aménagements des épreuves pour personnes en situation de handicap :

Sur présentation de documents officiels relatifs au handicap (RQTH, carte d'invalidité, etc.), l'Apprenant peut bénéficier d'aménagements des épreuves (temps supplémentaire et/ou aides humaines et techniques).

⇒ Rythme, durée et horaires de la formation :

Rythme contrat en alternance : 1 jour en CFA / 4 jours en entreprise.

Horaires de la formation : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Durée : à partir 644h au CFA pour un contrat de 19 mois.

**Délais et Durées indicatifs et ajustables en fonction des besoins et des personnes.*



 Modalités de validation	 Moyens pédagogiques et techniques	 Modalités d'évaluation
• Un parcemin pour l'obtention du Titre complet ou un livret de certification (CCP) pour la réussite partielle à l'examen sont attribués aux candidats(e).	• Alternance entre présentiel et-ou formation à distance et périodes en entreprise. • Documents supports de formation projetés. • Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation. • Classes virtuelles et modules formatifs sur Digiforma. • PC portables ou tablettes.	• Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s). • Réalisation d'un diaporama sur « Magasin-produits » et 12 fiches produits. • Dossier professionnel et ses annexes éventuelles. • Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation. • Entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. • Livret de suivi des compétences évaluées en entreprise. • Grille d'évaluation des acquis tout au long de la formation.
 * Modalités de l'examen (3h55) • EP1 Mise en situation professionnelle (2h00) • EP2 Entretien technique (0h30) • EP3 Questionnement à partir de productions (1h10) • EP4 Entretien final DP (0h15)	 Equipe pédagogique Une équipe de professionnel(le)s expérimenté(e)s dans le métier de votre formation pour vous accompagner dans votre projet.	

* Modalités détaillées de l'examen du TP Conseiller de vente (3h55) et du programme FLE B1-B2 ci-dessous :

Mise en situation professionnelle : 02 h 00 min

En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :

- vente en alimentation ;
- vente en équipement de la personne ;
- vente en équipement de la maison.

Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.

Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet.

La mise en situation comporte cinq parties :

- 1.** Pendant 60 min, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter, relatives : – au traitement de la réception de marchandises – à la préparation d'une opération promotionnelle Il prend connaissance des informations nécessaires pour réaliser une action de relation client.
- 2.** Pendant 15 min, le candidat commente des documents de réception et échange avec le jury.
- 3.** Pendant 15 min, le candidat commente des documents de l'opération promotionnelle et échange avec le jury sur la préparation et la présentation des produits.
- 4.** Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de vente à l'aide de ses fiches « produit ».
- 5.** Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de suivi clientèle dans le cadre d'une réclamation. Il complète la fiche client et la remet au jury.

Entretien technique : 00 h 30 min

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.

Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation.

Pendant 15 min, le candidat en prend connaissance, le renseigne à partir de données fournies, l'analyse et prépare un plan d'actions. Pendant 15 min, le jury questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord.

Questionnement à partir de production(s) : 01 h 10 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- un diaporama ;
- douze fiches « produit ». Pendant 30 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches « produit ».

Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 03 h 55 min

*Programme détaillé Niveau B1 FLE :

➤ **Parlez-moi de vous !**

Objectif communicatif: parler de son passé, de ses projets, poser des questions

Grammaire: les pronoms relatifs (qui, que, où - révisions)

Lexique: les projets, les rêves, les souvenirs

➤ **Le monde professionnel**

Objectif communicatif: parler de son travail

Grammaire: les formes d'argumentation, exprimer l'opposition

Lexique: la carrière professionnelle

➤ **Les voyages**

Objectif communicatif: raconter un voyage

Grammaire: l'accord du participe passé

Lexique: le voyage éco-responsable

➤ **Les traditions et les contes**

Objectif communicatif: Raconter une histoire, parler des différences culturelles, décrire sa relation aux autres

Grammaire: Il faut que/Il ne faut pas que, le subjonctif présent, les pronoms compléments d'objet direct/indirect (révisions), les pronoms toniques

Lexique: les traditions et la modernité, les codes culturels, les indicateurs temporels

➤ **Les langues vivantes**

Objectif communicatif: exprimer son accord ou son désaccord, exprimer son intérêt, parler de sa relation aux langues et de leur apprentissage

Grammaire: Les pronoms relatifs composés (lesquels, duquel, auquel,...), les verbes d'opinion avec l'indicatif et le subjonctif, L'hypothèse imaginaire (si + imparfait + conditionnel)

Lexique: Les langues et les mots d'origines étrangères, l'utilité et l'utilisation d'une langue, les passions et les intérêts

➤ **Les inventions**

Objectif communicatif: parler des inventions, les décrire, donner son avis

Grammaire: la voix passive

Lexique: les inventions, les découvertes, les sciences

➤ **Parler des autres**

Objectif communicatif: Parler des autres, de son groupe d'amis, de ses collègues de travail

Grammaire: poser des questions, alléger le discours

Lexique: les sondages

➤ **Qu'est-ce qu'il a dit ?**

Objectif communicatif: rapporter un discours

Grammaire: le discours indirect

Lexique: le témoignage

➤ **L'environnement**

Objectif communicatif: parler de l'environnement, des bonnes pratiques écologiques, le réchauffement climatique, les engagements citoyens

Grammaire: argumenter, justifier, exprimer la condition, la cause et la conséquence

Lexique: les catastrophes naturelles, les déchets le recyclage

➤ **La santé**

Objectif communicatif: parler de la santé

Grammaire: l'hypothèse

Lexique: les problèmes de santé, le vocabulaire du corps et des maladies

➤ **Les villes de demain**

Objectif communicatif: parler du monde de demain

Grammaire: le gérondif

Lexique: Les évolutions technologiques, le tourisme, l'écologie, la pollution

➤ **Le spectacle vivant**

Objectif communicatif: Parler des arts de la scène, caractériser des choses, des gens, résumer l'intrigue d'un film, parler d'événements successifs

Grammaire: Le pronom dont, le plus-que-parfait

Lexique: Les mots pour qualifier un spectacle, les expressions avec faire et prendre

➤ **L'information et la publicité**

Objectif communicatif: Parler de sa relation aux médias, échanger sur la vérification de l'information, échanger sur la publicité

Grammaire: exprimer la certitude et le doute

Lexique: La publicité, les connecteurs logiques pour structurer un texte écrit, les expressions pour introduire une information

➤ **Les inégalités et les incivilités**

Objectif communicatif: Parle de mouvements contestataires, demander, revendiquer

Grammaire: La mise en relief ce qui, ce que, exprimer une volonté, le conditionnel présent (révisions)

Lexique: Les verbes pour demander (souhaiter, exiger,...), les incivilités, le bruit, la dispute

➤ **Être différent**

Objectif communicatif: Parler de sexisme, des droits humains, exprimer des reproches, des regrets

Grammaire: exprimer la nécessité, le subjonctif (révisions), le conditionnel passé

Lexique: Le genre, le sexisme, la solidarité, le racisme

***Programme détaillé Niveau B2 FLE :**

➤ **Le bonheur !**

Objectif communicatif: Exprimer des sentiments et des émotions

Lexique: Résolution de problèmes

➤ **Le rire !**

Objectif communicatif: Parler de spectacles et de performances

Grammaire: Pronoms relatifs et comparaisons

Lexique: L'humour

➤ **Les initiatives**

Objectif communicatif: Exprimer une opinion sur une question complexe.

Grammaire: Être d'accord et pas d'accord, se forger une opinion. Utiliser des expressions pour affirmer une position

Lexique: La journée de travail

➤ **Les évolutions**

Objectif communicatif: Parler du monde actuel et de sa possible évolution

Grammaire: Parler du passé et du futur

Lexique: Invention et technologie

➤ **Les perceptions**

Objectif communicatif: Image de soi et apparences, le monde des réseaux sociaux

Grammaire: Pronoms réfléchis

Lexique: Actions publicitaires et leurs conséquences

➤ **Les explorations**

Objectif communicatif: Parler de ses origines et des influences du colonialisme

Grammaire: Raconter une histoire dans le passé (révisions des temps du passé)

Lexique: Langues accents et régions du monde

➤ **Les égalités**

Objectif communicatif: Se plaindre, critiquer et exposer les différences

Lexique: Civilité, rôles sociaux, égalité entre les personnes

➤ **Les provocations**

Objectif communicatif: Repenser le monde en exprimant les choses qui peuvent choquer

Lexique: Exprimer une nuance

➤ **Les cultures artistiques**

Objectif communicatif: Pratiques culturelles, accès à l'éducation et l'ère d'internet

Lexique: Exprimer une nuance (suite)

➤ **Le tableau humain**

Objectif communicatif: Caractériser la famille dans la société

Grammaire: Participe présent ou adjectif verbal

➤ **Le monde actuel**

Objectif communicatif: Parler du luxe et de la mode et de leurs effets sur la société

Grammaire: la comparaison

Lexique: Adjectifs et adverbessuperlatifs

➤ **Les utopies**

Objectif communicatif: Exprimer son dégoût et parler d'hypocrisie

Grammaire: Conjonctions de coordination, conjonctions causales explicatives etc.

Lexique: Utopie

➤ **Migrations**

Objectif communicatif: Discuter et analyser les influences des immigrants et des étrangers

Grammaire: Rapporter des propos au passé

Lexique: Migration

➤ **Fraternité**

Objectif communicatif: Créer un projet de volontariat international basé sur les besoins de chaque pays

Grammaire: La forme passive

Lexique: Le bénévolat

➤ **Nation**

Objectif communicatif: Définir ce qu'est une nation et ce que serait un bon gouvernement

Grammaire: Le mode subjonctif

Lexique: La politique et les gouvernements positionnant le nationalisme, le patriotisme.

La négation complexe : décrire une sortie (expo, film, pièce de théâtre...) décrire une situation ancienne, parler de ses souvenirs, raconter son enfance.

Grammaire: La négation au passé

Lexique: L'art

➤ **Exploits**

Objectif communicatif: Parler de l'espace et des super-héros

Grammaire: Participe passé

Lexique: Explorations de la motivation et des hypothèses

➤ **Ethique**

Objectif communicatif: Discuter de l'éthique et des conflits moraux

Grammaire: Articuler son discours

➤ **L'absurde**

Objectif communicatif: Comprendre l'humour absurde

Grammaire: pronoms relatifs, adjectifs, prépositions, adverbess de temps

Lexique: Absurdités, urbanisme