

# FLE Métier Débutant (A1-A2) - (TP) Employé Commercial

75% de réussite à l'examen sur Lyon en 2024



Niveau 3  
(Equivalent CAP)



19 à 21 mois



Paris-Lyon  
(présentiel)  
Distanciel

L'Employé(e) Commercial(e) travaille dans **tous types de magasins**. Il(elle) participe à **l'attractivité commerciale du magasin** par la qualité de son accueil et des conseils apportés ainsi que par la **mise en valeur des produits**.

Il(elle) approvisionne le rayon ou le point de vente et s'assure des réserves et du rangement des marchandises. Il(elle) veille en permanence à la propreté du rayon ou du point de vente et participe à la **mise en place des opérations commerciales**.

L'employé(e) commercial(e) **traite les commandes client effectuées en ligne** ou dans l'unité marchande. Il(elle) travaille dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et applique les mesures de prévention contre les risques liés à son environnement de travail.

## Objectifs généraux de la formation

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier **d'Employé Commercial** et valider le **Titre Professionnel** de **niveau 3 (équivalent à un CAP)**.

**Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail et enregistrée le 30/12/15. (date d'échéance de l'enregistrement le 15/12/27).**

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/37099/>

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

- **Mettre à disposition des clients les produits** de l'unité marchande dans un environnement omnicanal.
- **Accueillir les clients et répondre** à leur demande dans un environnement omnicanal.
- **Réceptionner les produits** en respectant les modalités imposées par l'enseigne.
- **Savoir lire, écrire, parler et écouter comme un utilisateur indépendant niveau seuil B1** du [Cadre européen commun de référence pour les langues](#) (CECRL)

## Objectifs spécifiques de la formation

✓ **CCP 1 : Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal :**

- Approvisionner l'unité marchande.
- Assurer la présentation marchande des produits.
- Contribuer à la gestion et optimiser les stocks.
- Traiter les commandes de produits de clients.

✓ **CCP 2 : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal :**

- Accueillir, renseigner et servir les clients.
- Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat.
- Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service.

## Programme de la formation (minimum 644h)

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

**Jours 1 à 29 (203h minimum) :** FLE Métiers niveaux A1-A2\* du [Cadre européen commun de référence pour les langues](#) (CECRL) comme utilisateur élémentaire (\*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. Approvisionner l'unité marchande : prise en charge des marchandises à la réception, vérification, préparation et rangement des marchandises en réserve ou acheminement vers la surface de vente en respectant les consignes d'hygiène et de sécurité et la valorisation des déchets – mettre en rayon l'offre produit en maintenant l'attractivité – réaliser le réassort et participer aux opérations commerciales et promotionnelles - participer au suivi des stocks, aux inventaires et contribuer à la validation des commandes en effectuant des comptages et des vérifications – réceptionner les commandes effectuées en ligne ou dans l'unité marchande (161h).
- Module 2. Accueillir les clients et répondre à leur demande : accueillir, renseigner et servir les clients en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap – valoriser l'offre produit et améliorer l'expérience client – enregistrer les marchandises vendues et encaisser – gérer les réclamations clients, les flux en caisses et les conflits (115.5h)
- Modules Excell/Word/Powerpoint. (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)
- Transversal : communication/PSE/environnements numériques (7h)
- Révision/diaporama et fiches produits (31.5h)
- 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 :**

- Niveau scolaire 3<sup>ème</sup>.

Taux d'insertion global à 6 mois : 66% (données RNCP 2021)

Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : 54% (données RNCP 2021)

### **Code(s) ROME :**

- N1105 - Manutention manuelle de charges
- N1103 - Magasinage et préparation de commandes
- D1505 - Personnel de caisse
- D1507 - Mise en rayon libre-service
- D1106 - Vente en alimentation

Version du 03/03/26



## Débouchés et suite de parcours

### Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Employé(e) polyvalent et/ou qualifié(e) de libre-service
- Employé(e) commercial(e) et/ou caisse et services
- Employé(e) en approvisionnement de rayon
- Employé(e) de rayon non alimentaire
- Employé(e) de commerce drive
- Equipier(e) de commerce et/ou de caisse
- Equipier(e) magasin / polyvalent(e)

### Poursuite de parcours :

- TP Conseiller de vente (équivalent BAC) ou
- FLE Métier Intermédiaire (B1-B2) – (TP) Conseiller de vente - Niveau 4 (équivalent BAC)
- TP Conseiller Commercial (équivalent BAC)

### Passerelles : (correspondances partielles)

Se référer à la Fiche RNCP sur le site de France Compétences :  
<https://www.francecompetences.fr/recherche/mcp/37099/>

## 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 :**

📍 Site de Lyon : [contact@opusformation.eu](mailto:contact@opusformation.eu) - 04 72 60 79 11 - 93 rue Bugeaud, 69006 LYON

## Modalités d'accès et de délais

### ⇒ Modalités :

Recrutement toute l'année avec 5 entrées en formation en septembre, novembre, janvier, mars et 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un <b>parcemin</b> pour l'obtention du <b>Titre complet</b> ou un <b>livret de certification (CCP)</b> pour la réussite partielle à l'examen sont attribués aux candidats(e).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternance entre <b>présentiel et-ou formation à distance et périodes en entreprise.</b></li> <li>• Documents supports de formation projetés.</li> <li>• Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.</li> <li>• Classes virtuelles et modules formatifs sur Digiforma.</li> <li>• <b>PC portables ou tablettes.</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mise en situation professionnelle</b> éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).</li> <li>• <b>Dossier professionnel</b> et ses annexes éventuelles.</li> <li>• <b>Réalisation d'un diaporama</b> sur « Magasin-produits » et 4 <b>fiches produits.</b></li> <li>• Les résultats des <b>évaluations passées en cours de formation</b> pour les candidats issus d'un parcours de formation.</li> <li>• <b>Entretien avec le jury</b> destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.</li> <li>• <b>Livret de suivi des compétences évaluées en entreprise.</b></li> <li>• <b>Grille d'évaluation des acquis</b> tout au long de la formation.</li> </ul> |
|  *Modalités de l'examen (2h50)                                                                                                                   | <b>Equipe pédagogique</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• EP1 Mise en situation professionnelle (2h05)</li> <li>• EP2 Questionnement à partir de productions (0h30)</li> <li>• EP3 Entretien final DP (0h15)</li> </ul>                            | <p>Une équipe de professionnel(le)s expérimenté(e)s dans le métier de votre formation pour vous accompagner dans votre projet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

\*Modalités détaillées de l'examen du TP Employé commercial (2h50) et du programme FLE A1-A2 ci-dessous :

### **Mise en situation professionnelle : 02 h 05 min**

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

- alimentaire
- équipement de la personne
- 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. Le dossier comprend les consignes, les documents nécessaires et des maquettes à compléter.

#### **La mise en situation comporte trois parties :**

##### **1. Pendant 1 heure, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter.**

Le candidat :

- vérifie la conformité d'une livraison à l'aide de documents relatifs à la livraison, identifie d'éventuelles anomalies et les signale en complétant la maquette correspondante ;
- vérifie l'état des stocks réels et propose si nécessaire des ajustements de commande cohérents avec les besoins du rayon en complétant la maquette correspondante ;
- réalise une action de relation client lors du traitement d'une commande effectuée en ligne ou dans l'unité marchande, en complétant la maquette correspondante ;
- prend connaissance des dispositifs d'aide à l'achat ;
- analyse la description d'une situation d'encaissement, et propose des actions correctives en complétant la maquette correspondante.

##### **2. Pendant 40 min, le jury questionne le candidat sur :**

- son travail relatif au contrôle d'une livraison et au signalement d'éventuelles anomalies (10 min) ;
- son travail relatif à la mise à jour des stocks réels et à l'ajustement de commande (10 min) ;

- son travail relatif au traitement d'une commande d'un client dans le cadre d'un parcours d'achat omnicanal (10 min) ;
- son analyse d'une situation d'encaissement et les actions correctives apportées (10 min).

**3. En amont de la session d'examen, le candidat conçoit quatre fiches produit. L'un des membres du jury choisit un produit et assure le rôle d'un client.**

- Pendant 15 minutes, le candidat accueille, renseigne et sert le client à l'aide de ses fiches produit. Il explique au client le fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat.
- Pendant 10 minutes le jury questionne le candidat sur sa pratique. Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.

**Questionnement à partir de production(s) : 00 h 30 min**

En amont de la session d'examen, le candidat conçoit un diaporama.

Pendant 15 minutes, le candidat présente son diaporama.

Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de son diaporama.

Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.

**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 : 02 h 50 min**

## **\*Programme détaillé Niveau A1 FLE :**

- **Bienvenue : Se présenter, saluer et se quitter, épeler son prénom, comprendre la formalité.**  
 Grammaire/conjugaison: L' alphabet, les articles Définis  
 Lexique: Salutations, présentations.  
 Culturel: formel et informel (tu ou vous?)  
 Phonétique: le son [u], [e], [é], [è]
- **Les nationalités : dire sa nationalité, dire sa ville d'origine, connaître les pays.**  
 Grammaire: Les pronoms personnels, les nationalités, les pays féminins /masculins /pluriels  
 Verbe: être et avoir  
 Lexique: lieux, couleurs  
 Phonétique: le son [o], [on], [ou]
- **Les chiffres et les nombres : dire son âge, son numéro, dire les langues parlées, son adresse.**  
 Grammaire: les chiffres et nombres  
 Verbes en -er: parler, étudier, habiter, travailler  
 Lexique: études, langues, lieux  
 Phonétique: les sons [oi], [ai], [en], [in], [oin]
- **Les activités de la semaine : dire sa date d'anniversaire, dire ses activités de la semaine, connaître les fêtes.**  
 Grammaire: les dates (en+ mois ou le+ date)  
 Lexique: mois, saisons, jours de la semaine  
 Culturel: les fêtes du calendrier Français
- **Les lieux : dire d'où on vient, dire où on habite/travaille, situer des monuments.**  
 Grammaire: les prépositions de pays  
 Verbes: aller et venir (de)  
 Lexique: les professions
- **Exprimer Ses Goûts : se présenter (révisions) et présenter une personne, exprimer ses goûts.**  
 Grammaire: la négation, différence il est/c'est,  
 Verbes en -er: aimer, détester, préférer...  
 Lexique: fiche d'identité
- **Se situer dans l'espace : se situer dans l'espace, énumérer ce qu'il y a dans son sac.**  
 Grammaire: articles indéfinis, pronoms toniques, prépositions localisation  
 Lexique: les objets du quotidien, il y a ...
- **Le logement et la Famille : Savoir décrire son logement, décrire le caractère de sa famille (père, mère...), décrire ses émotions, décrire sa ville et son quartier.**  
 Grammaire: adjectifs qualificatifs, prépositions simples  
 Lexique: l'habitat, les pièces, le mobilier, la famille (partie 1)
- **Décrire Quelqu'un : décrire physiquement quelqu'un, décrire les membres de sa famille.**  
 Grammaire: Adjectifs possessifs  
 Lexique: la famille (partie 2), la description physique
- **Parler de son temps libre : Parler de son temps libre, parler des sports et des jeux qu'on aime faire.**  
 Grammaire: articles contractés, expression "être en train de + infinitif"  
 Verbes: faire + de et jouer + à  
 Lexique : le temps libre, les sports
- **S'informer Sur quelqu'un : s'informer sur quelqu'un.**  
 Grammaire: les adjectifs interrogatifs: quel, quand, comment, qui, où, pourquoi...  
 Verbes en -ir: 1.sortir,partir, sentir 2. ouvrir, découvrir, offrir, finir, grandir, réfléchir  
 Lexique: les loisirs
- **Décrire sa journée : Décrire sa routine de journée.**  
 Grammaire: Verbes pronominaux  
 verbes: se réveiller, se lever, s'habiller, se coucher, se doucher, prendre (un café/le bus)  
 Lexique: les activités quotidiennes
- **Le Temps : demander et dire l'heure, parler de projets futurs, ce qu'on veut et peut faire.**  
 Grammaire: futur proche et révisions de "être en train de + infinitif"

verbe: vouloir et pouvoir

Lexique: le temps, demander et dire l'heure

- **La Météo et les Saisons : décrire un événement culturel, parler de la météo, dire ce qu'on porte/met à chaque saison.**

Grammaire: les adjectifs démonstratifs

Verbe: mettre et porter

Lexique: les vêtements, accessoires + météo

- **Les Habitudes : parler de son rythme de vie, parler de ses bonnes et mauvaises habitudes.**

Grammaire: les adverbes de fréquence, les verbes 3ème grpe -re: Lire, dire , conduire, écrire + -oir(e): voir, croire, boire, recevoir.

Lexique: les sorties

- **Parler au Passé : Raconter une sortie au passé, raconter des expériences ponctuelles du passé : études, emploi, projets, voyages... Raconter la journée d'hier et dire ce qu'on a fait hier et la semaine dernière. Décrire une sortie (expo, film, pièce de théâtre...), décrire une situation ancienne, parler de ses souvenirs, raconter son enfance.**

Grammaire: Le passé composé avec avoir et être

Verbes: réguliers du 1°et 2° groupe (en -é et -i)

(grandir, étudier, travailler, voyager)+ avoir, être et faire

Grammaire: Le passé composé: verbes du 3ème groupe avec participe passé en -u + irréguliers

Lexique: chronologie, autobiographie

Grammaire: L'imparfait

Lexique: L'art

- **Conseiller : Donner des conseils, organiser un événement, accepter et refuser une invitation.**

Grammaire: l'impératif affirmatif et il faut

Verbes: devoir (donner des conseils) + attendre, répondre, vendre, descendre entendre

Lexique: services, commerces, inviter quelqu'un.

### \*Programme détaillé Niveau A2 FLE :

- **La Gastronomie : Acheter au marché, savoir commander au restaurant.**

Grammaire: Le pronom en de quantité

Lexique: l'argent, appréciation, commande, invitation

- **En et Y : savoir décrire une ville, s'informer pour se déplacer en ville, raconter sa ville.**

Grammaire: le pronom y

Lexique: la ville, les transports

- **Se repérer sur un Plan : savoir localiser un lieu, se repérer sur un plan, indiquer un itinéraire.**

Grammaire: les prépositions de lieux

Lexique: les lieux de la ville, se repérer sur un plan

- **La comparaison : comparer deux villes, exprimer une préférence.**

Grammaire: la comparaison

Lexique: les activités, décrire une ville

- **Le Passé : dire son métier, dire où on habite, dire d'où on vient, dire où on habite/travaille, situer des monuments. se présenter et présenter une personne, exprimer ses goûts.**

Grammaire: les prépositions de pays

Verbes: aller et venir (de) + Passé composé avec avoir

Lexique: les professions

Grammaire: La négation

Verbes : en -er et -ir : Passé composé avec être

Lexique: fiche d'identité

- **L'accord et le désaccord : Donner son avis sur une situation du quotidien (dans un magasin, ...).**  
 Grammaire: articles indéfinis, pronoms toniques, prépositions localisation  
 Lexique: les objets du quotidien
- **Donner des Indications : Savoir décrire son logement, décrire les membres de sa famille, décrire ses émotions, décrire sa ville et son quartier.**  
 Grammaire: adjectifs qualificatifs, prépositions  
 Lexique: l'habitat, les pièces, le mobilier
- **Les Événements récents : Raconter des événements qui viennent d'arriver.**  
 Grammaire: Adjectif possessifs + Venir de + infinitif  
 Lexique: Les activités, les loisirs, le travail
- **Exprimer le but : Parler des sports et des jeux qu'on aime faire, des activités quotidiennes.**  
 Grammaire: pour/afin de + infinitif, être + en train de + infinitif  
 Verbes: faire + de et jouer + à  
 Lexique : le temps libre, les sports
- **Le Futur simple : s'informer sur quelqu'un.**  
 Grammaire: les adjectifs interrogatifs: quel, quand, comment, qui, où, pourquoi... (révisions) + introduction au futur proche  
 Verbes en -ir: 1. sortir, partir, sentir 2. ouvrir, découvrir, offrir, finir, grandir, réfléchir  
 Lexique: les loisirs
- **L'hypothèse : Décrire sa routine de journée.**  
 Grammaire: Verbes pronominaux : se réveiller, se lever, s'habiller, se coucher, se doucher, prendre (un café/le bus)... + hypothèse : Si + présent + futur simple  
 Lexique: les activités quotidiennes
- **Le Passé : décrire un événement, raconter une histoire, parler de son rythme de vie, parler de ses bonnes et mauvaises habitudes.**  
 Grammaire: Imparfait  
 verbes: vouloir et pouvoir  
 Lexique: le temps, demander et dire l'heure  
 Grammaire: les adjectifs démonstratifs + utilisation passé composé/impairfait  
 Verbes: mettre et porter  
 Lexique: les vêtements, accessoires
- **Exprimer Une Durée : parler de son rythme de vie, parler des ses bonnes et mauvaises habitudes.**  
 Grammaire : les adverbes de fréquence  
 Lexique: les sorties
- **Les Pronoms COD et COI : Raconter une sortie, raconter des expériences ponctuelles : études, emploi, projets, voyages...**  
 Grammaire: Les pronoms COD COI  
 Verbes: Les verbes et prépositions à et de
- **Le Conditionnel Présent : commander au restaurant, dire qu'elle serait la maison de ses rêves,...**  
 Grammaire: Révisions du futur simple + introduction au conditionnel  
 Lexique: Révisions du mobilier + du quotidien
- **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
- **La Voix Passive : Donner des conseils, organiser un événement, accepter et refuser une invitation.**  
 Grammaire: l'impératif affirmatif et il faut + voix passive  
 Verbes: devoir (donner des conseils) + attendre, répondre, vendre, descendre entendre  
 Lexique: services, commerces, inviter quelqu'un