

# Français sur Objectifs Spécifiques

## Vente & Relation Client

MIS À JOUR EN FÉVRIER 2026

### PRÉREQUIS

Aucun, test de positionnement obligatoire pour affectation au bon niveau

### DURÉE ET RYTHME DE LA FORMATION

Environ 60h  
20h / semaine (matin ou après-midi)

### LIEUX DE LA FORMATION

- Présentiel (Île-de-France)
- À distance
- Blended learning

### MODALITÉS & DÉLAIS D'ACCÈS

- Test de positionnement initial
- Entretien individuel d'analyse des besoins professionnels
- Construction d'un parcours personnalisé
- Entrées et sorties permanentes

### TARIFS ET FINANCEMENT

- Compte Personnel de Formation (CPF)
- France Travail
- Financement personnel en plusieurs fois

**NOUS CONTACTER  
POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS**

### ACCESSIBILITÉ

Sites accessibles aux Personnes en Situation de Handicap (PSH).  
Accès à la formation,  
contactez le référent handicap :  
**referenthandicap@nuevo.fr**

### OBJECTIFS

Acquérir le vocabulaire et les compétences linguistiques nécessaires pour travailler dans la vente et la relation client, communiquer efficacement avec les clients et les collègues, et se préparer au Diplôme de Compétence en Langue (DCL FLE).

- Comprendre et utiliser le vocabulaire de base de la vente et de la relation client
- Accueillir un client et identifier ses besoins
- Présenter et décrire des produits et services
- Gérer une transaction simple (encaissement, remise de documents)
- Répondre à une réclamation ou transmettre une information
- Se préparer aux épreuves du DCL FLE

### COMPÉTENCES VISÉES

- Accueillir un client, comprendre sa demande
- Présenter un produit ou un service en français
- Réaliser une vente simple (encaissement, documents associés)
- Répondre à une demande ou à une réclamation courante
- Interagir avec des collègues et un supérieur hiérarchique

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Approche communicative et actionnelle, mises en situation professionnelles (accueil client, vente, gestion d'une réclamation), glossaire métier, jeux de rôle, supports authentiques du commerce et de la distribution.

Format standard : 3 semaines – 20h/semaine + travail personnel guidé + ateliers pratiques

### CONTENU DE LA FORMATION

Travail des 4 compétences (compréhension orale, compréhension écrite, production orale et production écrite) à travers :

- Jeux de rôle (accueil d'un client, vente, traitement d'une réclamation)
- Activités autour de documents authentiques (étiquettes produits, bons de commande, procédures SAV)
- Exercices ciblés sur le lexique de la vente et de la relation client
- Séances de préparation au DCL FLE

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Test de positionnement initial (niveau CECRL)
- Évaluations intermédiaires et formatives
- Évaluation finale des acquis (mise en situation professionnelle simulée)
- Préparation au DCL FLE

### SUITE DE PARCOURS

Accès vers d'autres parcours FOS (Commerce / Logistique, Hôtellerie-Restaurant, Transport / Entrepôt) ou poursuite vers Français Professionnel B1-B2

### CONTACTS



01 86 95 50 10



y.boumalouka@nuevo.fr



<https://nuevo-langues.fr/>