

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 29262**

Intitulé

CAP : Certificat d'aptitude professionnelle Opérateur/Opératrice de service - Relation client et livraison

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE Modalités d'élaboration de références : CPC n° 15	Recteur de l'académie

Niveau et/ou domaine d'activité

V (Nomenclature de 1969)

3 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

311 Transports, manutention, magasinage

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le/la titulaire du CAP "Opérateur/Opératrice de service - Relation client et livraison" assure la relation client dans le cadre d'une prestation de service et contribue au développement commercial de l'organisation.

Il/elle prépare, livre des marchandises et collecte des produits et informations à partir d'une tournée prédéfinie et dans un périmètre géographique restreint. Il/elle effectue le circuit de livraison, dans le respect des engagements contractuels avec le client, au moyen d'un véhicule léger ou tout autre moyen de locomotion adapté, dans la limite des catégories accessibles avec un permis B.

Sous l'autorité d'un responsable, il/elle assure le contact avec les clients et propose des services, il/elle réalise les opérations liées à la prestation de service et participe au suivi de la relation client.

Il/elle est l'interface entre les clients et l'organisation dont il/elle porte les valeurs.

Il/elle est amené(e) à utiliser les outils numériques génériques et spécifiques à l'organisation.

Il/elle est un des acteurs de la mise en oeuvre d'une politique de développement durable au sein de l'organisation (éco-conduite, recyclage, citoyenneté).

Les compétences acquises par le titulaire du diplôme sont celles décrites dans l'ensemble des blocs de compétences.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les secteurs d'activités concernés peuvent être le commerce de gros ou de détail, la grande distribution, l'hôtellerie-restauration, la santé et les actions sociales, le transport et la logistique, les services publics.

Opérateur/opératrice de livraison

agent/agent(e) de collecte et services

conducteur/conductrice-livreur/livreuse

facteur/factrice

vaguemestre

vendeur/vendeuse

coursier/coursière

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1603 : Distribution de documents

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

- Relation client et proposition de produits et de services
- Logistique et préparation de livraison
 - Conduite professionnelle d'un moyen de transport
- Français et histoire, géographie et enseignement moral et civique
- Mathématiques - sciences physiques et chimiques
- Education physique et sportive

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 29262 - UP1 - relation client et proposition de produits et de services	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier la zone de chalandise de l'organisation, qualifier le profil de la clientèle et identifier le réseau de distribution en analysant différentes sources de données internes et externes à l'organisation - Préparer l'entretien de vente et entrer en contact avec le client tout en respectant les procédures, consignes et règles de mise en place de la communication professionnelle - Mener l'entretien de vente en respectant les préconisations de l'organisation et en pratiquant une communication orale professionnelle - Informer le client, collecter les informations et déterminer l'outil de communication le plus approprié tout en maintenant une relation de confiance avec l'interlocuteur dans le respect des règles de confidentialité - Participer à la gestion des réclamations, à la fidélisation et au suivi après-vente en se préoccupant du confort du client et de sa satisfaction
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 29262 - UP2 - logistique et préparation de livraison	<ul style="list-style-type: none"> - Collecter les différents documents, repérer l'implantation et l'adressage, prélever, transférer, contrôler, saisir les informations et grouper les produits en respectant les procédures, les consignes et les règles de sécurité - Organiser la tournée, prendre en charge les produits et les services, charger et remettre la zone au standard en tenant compte des différents protocoles utilisés - Livrer, collecter les produits et exécuter les prestations de service en exploitant les informations liées au plan de tournée et à la localisation des clients - Gérer les retours de tournée et remonter les informations dans le respect des procédures de l'organisation
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 29262 - UP3 - conduite professionnelle d'un moyen de transport	<ul style="list-style-type: none"> - conduire et manoeuvrer un véhicule de catégorie B dans le respect du code de la route et en garantissant sa propre sécurité, celle des autres personnes ainsi que la préservation des biens et du matériel - contrôler la conformité du moyen de transport et sa compatibilité avec les produits à transporter dans le respect des réglementations en vigueur - Identifier une anomalie, un dysfonctionnement lié au moyen de transport et appliquer les procédures dans le respect des consignes de l'organisation
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 29262 - UG1 - Français et Histoire-Géographie - Enseignement moral et civique	<p>Français</p> <ul style="list-style-type: none"> - entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer - entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire - devenir un lecteur compétent et critique - confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle <p>Histoire-géographie et Enseignement moral et civique</p> <ul style="list-style-type: none"> - appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures - repérer la situation étudiée dans le temps et dans l'espace - relever, classer et hiérarchiser les informations contenues dans un document selon des critères donnés - acquérir une démarche citoyenne à partir de son environnement quotidien

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 29262 - UG2 - Mathématiques - Sciences physiques et chimiques	Rechercher, extraire et organiser l'information Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution ou un protocole opératoire en respectant les règles de sécurité Expérimenter Critiquer un résultat, argumenter Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 29262 - UG3 - Education physique et sportive	Compétences de niveau 3 du référentiel de compétences attendues Réaliser une performance motrice maximale Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 29262 - UF - Epreuve facultative de langue vivante étrangère	Compétences de niveau A2 du CECRL S'exprimer oralement en continu Interagir en langue étrangère Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI/NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Le jury est présidé par un conseiller de l'enseignement technologique choisi parmi les personnes qualifiées de la profession. Il est composé à parts égales : - d'enseignants des établissements scolaires publics, privés sous contrat et des centres de formation d'apprentis ; - de professionnels choisis en nombre égal parmi les employeurs et les salariés après consultation des organisations représentatives.
En contrat d'apprentissage	X	idem
Après un parcours de formation continue	X	idem
En contrat de professionnalisation	X	idem
Par candidature individuelle	X	idem
Par expérience dispositif VAE	X	idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie	X	
Accessible en Polynésie Française	X	

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Articles D337-1 à D337-25-1 du Code de l'Education.

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 30 mai 2017

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :**Pour plus d'informations****Statistiques :**

Base Reflet Cereq

<http://www.cereq.fr>

Autres sources d'information :

CNDP ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

<http://www.onisep.fr>

<http://www.cndp.fr>

[EDUSCOL](#)

Lieu(x) de certification :

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

Certification précédente : Distribution d'objets et services à la clientèle