

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 15256**

Intitulé

CAP : Certificat d'aptitude professionnelle Distribution d'objets et services à la clientèle

Nouvel intitulé : 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° 16	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 titulaire du CAP "Distribution d'objets et services à la clientèle" assure la distribution d'objets et réalise les activités de service proposées par l'entreprise qui l'emploie, au profit des particuliers, des entreprises et des collectivités. La notion d'objets comprend les plis, catalogues, colis, etc...pouvant être acheminés vers les destinataires ou vers une zone de chalandise.

Il peut effectuer les activités suivantes :

- réalisation des travaux préparatoires à la distribution : réception et manutention des objets, classement et ordonnancement de la tournée, prise en charge des objets à traitement spécifique... ;
- réalisation des travaux de distribution et/ou de collecte des objets ;
- réalisation des travaux de retour de distribution : restitution du déroulement de la tournée, clôture de la tournée, proposition d'amélioration de l'organisation de la tournée ;
- promotion et mise en oeuvre des services (ou des produits) de l'entreprise dans le cadre ou en dehors de son activité de distribution : portage à domicile, relevé de compteurs, administration d'enquête, visite de personnes isolées ;
- conduite citoyenne des véhicules mis à disposition : respect de la réglementation des transports, maintenance des véhicules...

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

services postaux, services et entreprises de messagerie, prestataires de services, entreprises du média courrier, collectivités publiques...
facteur, agent-distributeur, agent de courrier, employé courrier

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1603 : Distribution de documents

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

- Distribution
- Gestion de la relation client
- Etude de situations professionnelle
- Français et histoire-géographie/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° 15256 - UP1 Distribution	Prépare la distribution Distribuer et/ou collecter des objets Faire un retour du déroulement de la distribution

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 15256 - UP2 Gestion de la relation client</p>	<p>Identifier la typologie du client et ses besoins par un questionnaire adapté Proposer aux clients les produits et services adaptés Argumenter et promouvoir les produits et services Conclure la vente et effectuer les opérations de gestion associées Orienter le client vers le service concerné Transmettre le besoin du client à son manager et/ou au service compétent Préparer les supports nécessaires à la prestation des différents services Se présenter au client et préciser l'objet de la visite Assurer la prestation Collecter les informations et les saisir sur les supports adaptés Prendre congé du client Faire remonter les informations clients et les éventuels dysfonctionnements à son manager Repérer les éléments à l'origine de la réclamation Répondre à la réclamation Orienter le client vers le service consommateur Transmettre la réclamation du client à son manger et/ou au service compétent</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 15256 - UP3 Etude de situations professionnelles</p>	<p>Analyse de situations professionnelles et proposition de solutions adaptées en mobilisant les connaissances nécessaires</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 15256 - Français > Histoire-géographie Enseignement moral et civique</p>	<p>UG1 Français et histoire-géographie- Enseignement moral et civique 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>HG et EMC</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
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 15256 - Mathématiques Sciences physiques et chimiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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
<p>Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 15256 - UG3 Education physique et sportive</p>	<p>Compétences de niveau 3 du référentiel de compétences attendues</p> <p>Réaliser une performance motrice maximale</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 15256 - LV facultative de langue vivante étrangère	Compétences de niveau A 2 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 du Code de l'Education.

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

Arrêté du 19 mai 2010

Dernière session 2019 diplôme abrogé

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>

Lieu(x) de certification :

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

Historique de la certification :

Certification précédente : Tri acheminement et distribution du courrier

Certification suivante : Opérateur/Opératrice de service - Relation client et livraison