

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 834**

### Intitulé

CAP : Certificat d'aptitude professionnelle Employé de vente spécialisé option C : services à la clientèle

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE Modalités d'élaboration de références : commission professionnelle consultative	Recteur de l'académie, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

### Niveau et/ou domaine d'activité

**V (Nomenclature de 1969)**

**3 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

312 Commerce, vente

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le titulaire du CAP Employé de vente spécialisé option Services à la clientèle exerce ses activités dans des espaces à vocation commerciale, ouverts à la clientèle, quelle que soit leur taille, à condition que la relation client existe, ou dans des entreprises multiservices ouvertes au public (gares maritimes, routières, ferroviaires, centres commerciaux, complexes de loisirs... Il accueille et informe le client, présente les caractéristiques techniques et commerciales des produits et services (installations, équipements, outils d'information et d'orientation...). conseille le client, et, le cas échéant, conclut la vente. Il propose des services d'accompagnement de la vente et contribue à la fidélisation de la clientèle.

Il intervient en outre dans les fonctions suivantes :

Gestion de la relation client :

- il participe à l'organisation de la « présence » sur le site
- il informe les clients sur les services offerts par les différents occupants du site
- il utilise les différents outils à disposition pour l'information, l'orientation...et aide les clients dans l'utilisation des installations, équipements et appareils de distribution automatique
- il prend en charge le client, notamment en cas de situation perturbée et les clients à mobilité réduite
- il régule le flux des clients dans l'espace pour accéder aux installations, services...
- il enregistre les réclamations des clients et les transmet au(x) responsables(x).

Contribution à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation :

- il vérifie l'état et le fonctionnement de chacune des installations par contrôle visuel et à l'aide d'écrans de surveillance
- il relève les dysfonctionnements et prend les mesures qui s'imposent
- il réalise la maintenance ne nécessitant pas le recours à un technicien ou transmet au service de maintenance
- il met en place des mesures conservatoires (en cas de danger pour le public)
- il contrôle le respect des délais de remise en état
- il participe au développement de l'attractivité du site (propreté, fonctionnement)
- il met en place éventuellement un périmètre de protection par application de consignes prévues
- il accompagne sur le site les intervenants extérieurs.

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

Espaces à vocation commerciale ouverts au public (centres commerciaux, structures multiservices, complexes de loisirs..) Entreprises multiservices (gares maritimes, ferroviaires, , pôles d'échanges de transport, ...)

Agent commercial et de services à la clientèle

Agent d'accueil et de services

### Codes des fiches ROME les plus proches :

D1107 : Vente en gros de produits frais

D1106 : Vente en alimentation

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Pratique de la vente et des services liés

Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 834 - UP1 Pratique de la vente et des services liés	Vendre Accompagner la vente
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 834 - UP2 Travaux professionnels liés à la relation client et à l'utilisation de l'espace commercial	Gérer la relation client Contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 834 - UG1 Français, Histoire- Géographie et Enseignement moral et civique	Français - 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 HG et EMC - 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
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 834 - 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°5 de la fiche n° 834 - UG3 Éducation 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°6 de la fiche n° 834 - 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)**

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 D 337-1 à D 337-25 du Code de l'Éducation

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

Arrêté du 22/04/2002 B.O. n° 22 du 30/05/2002

##### 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

<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 :