

Opérateur de service – Relation client et livraison

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 et livre des marchandises, des colis, des matériaux, 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 particuliers et professionnels et propose des services ;
- réalise les opérations liées à la prestation de service : livraison, collecte, services spécifiques (encaissement, portage de repas ou de médicaments, visite de personnes, contrôle de biens...) en respectant les règles d'hygiène et de sécurité et d'économie d'efforts ;
- participe au suivi de la relation client.

Dans ses missions, il/elle est l'interface entre les clients et l'organisation dont il/elle porte les valeurs. En autonomie, il/elle peut conduire rationnellement et en sécurité un véhicule de catégorie B ou utiliser tout autre moyen de locomotion (à pied, bicyclette, deux roues motorisées, véhicules électriques, à gaz, hybrides...). Au cours de ses différentes activités, 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 œuvre d'une politique de développement durable au sein de l'organisation (éco conduite, recyclage, citoyenneté).

L'activité s'effectue en environnement intérieur et extérieur et en espace collectif et privé, en zone urbaine et rurale ; elle peut impliquer la manutention de charges lourdes et encombrantes et peut nécessiter des formations et habilitations spécifiques selon l'activité de l'organisation. Elle requiert une hygiène de vie compatible avec des activités de conduite et de manutention. Elle peut s'exercer en horaires décalés, fractionnés, en fin de semaine, jours fériés ou de nuit.

Débouchés

Il/elle exerce ses missions pour le compte de sociétés de services, de commerces, de collectivités territoriales, d'entreprises de transport (messagerie, groupage, express), d'entreprises industrielles, d'établissements publics, d'associations. Les secteurs d'activité 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.

Emplois possibles :

- opérateur/opératrice de livraison
- agent/agente de collecte et services
- conducteur/conductrice-livreur/livreuse
- facteur/factrice
- vagemestre
- vendeur/vendeuse
- coursier/coursière
- conducteur/conductrice-collecteur/collectrice
- conducteur/conductrice-livreur/livreuse

Accès à la formation

Après une classe de 3ème

Programme

Grille horaire (a)	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année
Enseignement professionnel	333h30	312h
Enseignements professionnels et français en co-intervention (b)	43h30	39h
Enseignements professionnels et mathématiques en co-intervention (b)	43h30	39h
Réalisation d'un chef d'œuvre(c)	87h	78h
Prévention Santé Environnement	43h30	26h
Français, Histoire-Géographie	43h30	39h
Enseignement moral et civique	14h30	13h
Mathématiques – Physique-Chimie	43h30	39h
Langue vivante	43h30	39h
Arts appliqués et culture artistique	29	26h
Education physique et sportive	72h30	65h
Consolidation, accompagnement personnalisé et accompagnement au choix d'orientation	101h30	91h
Période de formation en milieu professionnel (semaines)	6 à 7	6 à 7

- (a) Volume horaire identique quelle que soit la spécialité
- (b) Dotation horaire professeur égale au double du volume horaire élève
- (c) Horaire donnant droit au dédoublement de la dotation horaire professeur sans condition de seuil
- (d)

Enseignements professionnels

- **Relation client et proposition de produits et de services** : identification de la zone de chalandise, du réseau de distribution et de la clientèle ; prise de contact avec le client ; entretien de vente ; traitement de l'information liée à la prestation de service ; suivi et la fidélisation du client
- **Logistique et préparation de livraison** : prise en charge, traitement des produits et des services et le transfert des produits ; organisation de la tournée, prise en charge des produits et des services et remise au standard des zones de travail ; préparation de la livraison, collecte des produits et exécution des services ; retour de tournée
- **Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel** : prise en charge du moyen de transport et de ses équipements ; conduite du véhicule de catégorie B ; gestion des situations d'incident ou d'accident liées à la conduite ;

Stages

Les "stages" appelés périodes de formation en entreprise, durent 16 semaines.

La formation en milieu professionnel doit permettre à l'élève d'acquérir et de mettre en œuvre des compétences en termes de savoir-faire et de savoir-être. Les activités confiées doivent être en adéquation avec celles qui sont définies dans le référentiel des activités professionnelles. Au cours de la deuxième année de formation, la période de formation en milieu professionnel fournit le cadre et les supports des évaluations prévues en entreprise dans le cadre du contrôle en cours de formation. Pendant la période de formation en milieu professionnel, le candidat a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire, et non de salarié. L'élève reste sous la responsabilité pédagogique de l'équipe des professeurs chargés de la section. Ces derniers effectuent des visites au sein de l'entreprise afin d'y rencontrer le responsable de la formation et ainsi, d'assurer un suivi efficace de l'élève.

Examen

Unités professionnelles :

- Relation client et proposition de produits et de services, coeff. 5
- Logistique et préparation de livraison, coeff. 4 (dont coeff. 1 pour Prévention Santé Environnement)
- Conduite professionnelle d'un moyen de transport. coeff. 2

Unités d'enseignement général :

- Français, histoire-géographie – éducation civique coeff. 3
- Mathématiques-Sciences physiques et chimiques, coeff. 2
- Education physique et sportive, coeff. 1
- Epreuve facultative : Langue vivante étrangère

Poursuites d'études

La majorité des titulaires de CAP s'engagent dans la vie active. Pour se spécialiser davantage, ils peuvent aller en formation complémentaire (MC, FCIL) ou, tout en travaillant, obtenir une qualification professionnelle supérieure en préparant un BP ou un BM. Dans certains cas, ils peuvent aussi préparer un BACPRO en lycée professionnel ou en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

Poursuites d'études possibles

- Bac pro conducteur transport routier marchandises (sous réserve Permis B validé)
- Bac Pro Logistique
- Bac PRO métiers du commerce et de la vente option B prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

Pour connaître les poursuites d'études envisageables consultez les guides régionaux.

Ou se former en Occitanie

Haute-Garonne (31)

Toulouse - Section d'enseignement professionnel du lycée polyvalent Joseph Galliéni **A**

I formation initiale

A formation en apprentissage

 Internat/ Hébergement possible

En savoir plus

Retrouvez sur <https://documentation.onisep.fr/>

Les publications disponibles (collections Diplômes, Dossiers, Parcours, Zoom sur les métiers, Pourquoi pas moi ? Handi +)

Vous les trouverez au CDI de votre établissement ou au centre d'information et d'orientation (CIO).

N'hésitez pas à rencontrer un psychologue de l'Education Nationale (PSY-EN).

Les centres d'information et d'orientation dans l'académie de Montpellier & de Toulouse

