

## CAP OPERATEUR DE SERVICE RELATION CLIENT LIVRAISON

Formation de niveau 3 (Brevet des collèges, CAP, BEP, BPA)

### Prérequis :

- Niveau scolaire fin de 3ème au collège
- Avoir le permis B

### Objectifs de la formation :

- Assurer la relation client dans le cadre d'une prestation de service
- Préparer et livrer des marchandises, des colis, des matériaux et collecter des produits et collecter des produits et informations à partir d'une tournée
- Effectuer 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 avec un permis B

### Contenus de la formation

- Relation client et proposition de produits et services : Identifier la zone de chalandise de l'organisation, préparer l'entretien de vente et entrer en contact avec le client, informer le client, collecter les informations, participer à la gestion des réc
- Logistique et préparation de livraison : Collecter les différents documents, repérer l'implantation et l'adressage, transférer, contrôler, saisir les informations et grouper les produits. Organisée la tournée, livrer, collecter les produits et exécuter le
- Conduite professionnelle d'un moyen de transport : Conduire et manoeuvrer un véhicule de catégorie B dans le respect du code de la route, contrôler la conformité du moyen de transport, identifier une anomalie
- Français Oral : Ecouter, réagir, s'exprimer - Français Ecrit : Lire, analyser, écrire
- Histoire-Géographie et Enseignement Moral et Civique : Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures, acquérir une démarche citoyenne à partir de son environnement quotidien
- Mathématiques : Rechercher, extraire et organiser l'information, proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution, rendre compte d'une démarche
- Education physique et sportive : Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertain

### Durée de la formation :

- En centre :
- En entreprise :
- Parcours en alternance
- 4 mois

Retrouvez nos Conditions Générales de Vente à l'adresse suivante :  
<https://greta.ins.ac-guyane.fr/Nos-CGV.html>

### Financements possibles :

#### Tarifs :

Nous contacter. *Des prises en charges totales ou partielles sont possibles en fonction des financements.*

#### Contacts

Conseiller en Formation Continue  
Talya HORTH  
talya.horth@ac-guyane.fr

GRETA GUYANE  
0594.22.34.62  
greta.guyane@ac-guyane.fr

Mise à jour du document : 01/10/2021

### Modalités d'accès :

- Sur dossier /
- Test de positionnement /
- Sur entretien /

### Délais d'accès :

Sous réserve de places vacantes, l'admission en formation est possible jusqu'à 15 jours après le démarrage de la formation après validation du protocole d'entrée (dossier de candidature/entretien/test de positionnement)





### Méthodes mobilisées

- Formation en présentiel /
- Mise en situation professionnelle sur plateau technique /
- Mise en situation professionnelle en entreprise /

### Modalités d'évaluation

- Entretien avec un jury professionnel /

### Accessibilités aux personnes en situation de handicap

 Handicap moteur :	Non
 Handicap visuel :	Non
 Handicap auditif :	Oui. Un référent handicap qualifié organisera avec vous votre parcours.
 Handicap mental :	Non

Un référent handicap spécialisé peut vous apporter une réponse individualisée. Contactez-le au 0594.22.34.62 ou par mail : [greta.guyane@ac-guyane.fr](mailto:greta.guyane@ac-guyane.fr)

### Taux de satisfaction des bénéficiaires pour cette formation

<b>Taux de satisfaction des bénéficiaires</b>	60%
<b>Taux de réussite à la certification</b>	
<b>Taux d'insertion professionnelle</b>	N/A
<b>Taux d'abandon</b>	16%

*N/A : données non disponibles à la date d'édition de cette fiche. Vous pouvez contacter le GRETA pour avoir accès aux dernières versions de ces informations*