

CAP Opérateur/Opératrice de service

Relation client et livraison

Objectif général :
Certification

Niveau d'entrée :
V - BEPC, CAP, BEP, BPA

Degré d'exigence :
Souhaité

• Objectifs :

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 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 des opérations liées à la prestation de service : livraison, collecte, services spécifiques... 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.

• Contenu :

- ✓ Pôle 1 : Relation client et proposition de produits et de services (EP1)
- ✓ Pôle 2 : Logistique et préparation de livraison (EP2)
- ✓ Pôle 3 : Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel (EP3)
- ✓ Unités générales du CAP
- ✓ Suivi en entreprise, accompagnement au poste de travail
- ✓ Accompagnement à l'examen

• Pré-requis :

- ✓ Être titulaire d'un CAP ou d'un titre équivalent ou avoir le niveau CAP
- ✓ Être recruté dans le cadre d'un contrat de professionnalisation
- ✓ Satisfaire aux épreuves de pré-recrutement
- ✓ Participer à un entretien de motivation
- ✓ Être titulaire d'un permis B supérieur à 2 ans

Modalités de recrutement (plusieurs réponses possibles) :

- Sur concours Sur dossier Sur entretien Sur test

Validation :

Attestation de suivi Validation de la certification : Totale
Certification CAP Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison
Validation partielle ou totale de toutes les Unités du CAP

Niveau de sortie :

V - BEPC, CAP, BEP, BPA

Modalités d'organisation et public :

Parcours de formation :

Type de positionnement :
Pédagogique

Personnalisable :
Oui

Type de parcours :
En groupe

Accessible en contrat de professionnalisation, CIF, période de professionnalisation.

Public visé :

Tout public

Modalités pédagogiques :

En alternance

Durée : 480 heures de formation sur 1 an

Nomenclature :

Formacode	NSF	ROME	Code CPF
	311 Transports, manutention, magasinage	M1603	Sans objet

Dispositifs/Mesures spécifiques :

Renseignements auprès du Conseiller en Formation Continue (CFC) :

Site de référence : Greta Centre Est

Téléphone :	Mail :	Adresse :
05 94 35 11 68	gretace@ac-guyane.fr	GRETA Centre Est Service Général/DEFI – B.P. 10722 Avenue André Aron – 97307 Cayenne

Calendrier :

De septembre 2018 à juin 2019

GRETA, la formation tout au long de la vie



Greta Centre Est

Avenue André Aron BP17022 - 97307 Cayenne

Tél. : 0594 35 11 68

gretace@ac-guyane.fr
<https://greta.ins.ac-guyane.fr>