

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

### professionnel (semaines)

- (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.

### Où 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 Toulouse

CIO Albi

Tél. 05 67 76 57 74 - [cio.albi@ac-toulouse.fr](mailto:cio.albi@ac-toulouse.fr)

CIO Auch

05 62 05 65 20 - [cio.auch@ac-toulouse.fr](mailto:cio.auch@ac-toulouse.fr)

CIO Cahors

Tél. 05.65.30.19.05 - [cio.figeac@ac-toulouse.fr](mailto:cio.figeac@ac-toulouse.fr)

CIO Castelsarrasin

05 36 25 74 99 - [cio.castelsarrasin@ac-toulouse.fr](mailto:cio.castelsarrasin@ac-toulouse.fr)

CIO Castres

Tél. 05 67 76 57 90 - [cio.castres@ac-toulouse.fr](mailto:cio.castres@ac-toulouse.fr)

CIO Condom

05 67 76 51 82 - [cio.condom@ac-toulouse.fr](mailto:cio.condom@ac-toulouse.fr)

CIO Decazeville

05 65 43 17 88 - [cio.decazeville@ac-toulouse.fr](mailto:cio.decazeville@ac-toulouse.fr)

CIO Figeac

05 67 76 55 66 - [cio.figeac@ac-toulouse.fr](mailto:cio.figeac@ac-toulouse.fr)

CIO Foix

05 67 76 52 94 - [cio.foix@ac-toulouse.fr](mailto:cio.foix@ac-toulouse.fr)

CIO Lourdes

05 67 76 56 43 - [cio.lourdes@ac-toulouse.fr](mailto:cio.lourdes@ac-toulouse.fr)

CIO Millau

[05 65 60 98 20](tel:0565609820) - [cio.millau@ac-toulouse.fr](mailto:cio.millau@ac-toulouse.fr)

CIO Montauban

05 63 66 12 66 - [cio.montauban@ac-toulouse.fr](mailto:cio.montauban@ac-toulouse.fr)

CIO Muret

05 67 52 40 72 - [cio.muret@ac-toulouse.fr](mailto:cio.muret@ac-toulouse.fr)

CIO Pamiers

05 67 76 53 02 - [cio.foix@ac-toulouse.fr](mailto:cio.foix@ac-toulouse.fr)

CIO Rodez

05 67 76 54 46 - [cio.rodez@ac-toulouse.fr](mailto:cio.rodez@ac-toulouse.fr)

CIO Saint-Gaudens

05 67 52 41 41 - [cio.stgaudens@ac-toulouse.fr](mailto:cio.stgaudens@ac-toulouse.fr)

CIO Tarbes

05 67 76 56 33 - [cio.tarbes@ac-toulouse.fr](mailto:cio.tarbes@ac-toulouse.fr)

CIO Toulouse Centre

05.67.76.51.84 - [cio.tlsecentre@ac-toulouse.fr](mailto:cio.tlsecentre@ac-toulouse.fr)

CIO Toulouse Mirail

05.67.52.41.63 - [cio.tlsemirail@ac-toulouse.fr](mailto:cio.tlsemirail@ac-toulouse.fr)

CIO Toulouse Nord

05 67 52 41 80 - [cio.tlsenord@ac-toulouse.fr](mailto:cio.tlsenord@ac-toulouse.fr)

CIO Toulouse Rangueil

05 67 52 41 55 - [cio.tlserangueil@ac-toulouse.fr](mailto:cio.tlserangueil@ac-toulouse.fr)