

→ **CAP**
Opérateur/
opératrice
de service

Relation client
et livraison

Ce CAP remplace le CAP DOSC

Distribution d'Objets et de
Services à la Clientèle

Potentiels établissements de
formation
Secteur Transport et logistique

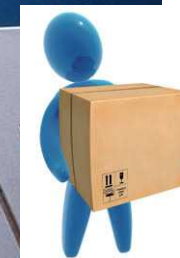
En formation initiale (scolaire)
Lycée Emile Mathis Schiltigheim
Lycée Ettore Bugatti Illzach

En formation initiale (apprenti)
CFA Emile Mathis Schiltigheim
CFA Roosevelt Mulhouse

En formation continue
Greta



→ **CAP**
Opérateur/opératrice
de service
Relation client et
livraison



→ Activités visées

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.

Pôle	Activités
Pôle 1 - Relation client et proposition de produits et de services	A1 - L'identification de la zone de chalandise et du réseau de distribution et de la clientèle
	A2 - La prise de contact avec le client
	A3 - L'entretien de vente
	A4 - Le traitement de l'information liée à la prestation de service
	A5 - Le suivi et la fidélisation du client
Pôle 2 - Logistique et préparation de livraison	A6 - La prise en charge, le traitement des produits et des services et le transfert des produits
	A7 - L'organisation de la tournée, la prise en charge des produits et des services et la remise au standard des zones de travail
	A8 - La livraison, la collecte des produits et l'exécution des services
	A9 - Le retour de tournée
Pôle 3 Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel	A10 - La prise en charge du moyen de transport et de ses équipements
	A11 - La conduite du véhicule de catégorie B
	A12 - La gestion des situations d'incident ou d'accident liées à la conduite

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).

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