

# CAP Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison

Mis à jour le 18 juin 2025

## Conditions d'entrée et prérequis

Ce CAP en alternance se prépare en 2 ans après la 3<sup>ème</sup>. En fonction du profil et des besoins de l'élève, le diplôme peut aussi se préparer en 1 ou 3 ans.

## Niveau d'entrée

Sans diplôme

## Niveau de sortie

Niveau 3 - CAP

## Public visé

Être âgé de 16 à 29 ans, avec un projet de contrat d'apprentissage. Dérogations sous certaines conditions. Pas de condition d'âge pour les personnes reconnues en situation de handicap (RQTH).

## Rythme

Alternance

## Durée en centre

800 heures

## Validation

Obtention du CAP  
OPERATEUR/OPERTRICE DE  
SERVICE – RELATION CLIENT  
ET LIVRAISON

En cas d'échec au diplôme, des blocs de compétences pourront être délivrés en fonction des résultats obtenus dans les différentes unités certificatives mentionnées dans la rubrique « modalités d'évaluation ».

## Certification

Oui

## Objectifs professionnels

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.

Dans ses missions le titulaire du CAP « Opérateur de service – Relation client et livraison » est l'interface entre les clients et l'organisation dont il porte les valeurs. A ce titre il véhicule l'image de l'organisation dans le respect des codes de l'employeur et du donneur d'ordre.

## Contenu

Activités professionnelles :

### Relation client et proposition de produits et de services

- Identifier la zone de chalandise de l'organisation, qualifier le profil de la clientèle et identifier le réseau de distribution en analysant les différentes sources de données internes et externes à l'organisation
- Préparer l'entretien et entrer en contact avec le client tout en respectant les procédures, consignes et règles de mise en place de la communication professionnelle
- Mener l'entretien de vente en respectant les préconisations de l'organisation et en pratiquant une communication orale professionnelle
- Informer le client, collecter les informations et déterminer l'outil de communication le plus approprié tout en maintenant une relation de confiance avec l'interlocuteur dans le respect des règles de confidentialité
- Participer à la gestion des réclamations, à la fidélisation et au suivi après-vente en se préoccupant du confort du client et de sa satisfaction

### Logistique et préparation de livraison

- Collecter les différents documents, repérer l'implantation et l'adressage, prélever, transférer, contrôler, saisir les informations et grouper les produits en respectant les procédures, les consignes et les règles de sécurité
- Organiser la tournée, prendre en charge les produits et les services, charger et remettre la zone au standard en tenant compte des différents protocoles utilisés
- Livrer, collecter les produits et exécuter les prestations de service en exploitant les informations liées au plan de tournée et à la localisation des clients
- Gérer les retours de tournée et remonter les informations dans le respect des procédures de l'organisation

### Conduite professionnelle d'un moyen de transport

- Contrôler la conformité du moyen de transport et sa compatibilité avec les produits à transporter dans le respect des réglementations en vigueur
- Conduire et manœuvrer un véhicule de catégorie B dans le respect du code de la route et en garantissant sa propre sécurité, celle des autres personnes ainsi que la préservation des biens et du matériel

# CAP Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison

## Modalités d'évaluation

Conformes au référentiel de certification du diplôme. Contrôle continu, contrôles en cours de formation et/ou épreuves terminales.

## Unités certificatives (blocs de compétences) constitutives du diplôme :

Unité générale (UG) :

01 – Relation client et proposition de produits et de services

02 – Logistique et préparation de livraison

03 – Conduite professionnelle d'un moyen de transport

04 – Français et Histoire – géographie – enseignement moral et civique

05 – Mathématiques et physique – chimie

06 – Éducation physique et sportive

07 – Prévention – santé – environnement

**Unité facultative** : Langue vivante et Mobilité

## Possibilité de validation par blocs de compétences

Oui

## Nombre de participants

Variable selon le nombre de places disponibles dans les classes.

## Entrée et sortie permanente

Oui

## Codes réglementaires

- Code RNCP : [RNCP38403](#)
- Code diplôme : 50031123

- Identifier une anomalie, un dysfonctionnement lié au moyen de transport et appliquer les procédures dans le respect des consignes de l'organisation

Connaissances générales et techniques associées : Français, Histoire-Géographie et Enseignement moral et civique (EMC), Mathématiques, Physique – Chimie, Éducation physique et sportive (EPS), Prévention-santé-environnement, Langues vivantes étrangères, langue vivante (facultative), Mobilité (facultatif).

## Modalités pédagogiques

Intégration dans une classe d'élève ou d'étudiant du lycée partenaire du CFA.

Alternance de périodes de formation en lycée et de périodes de formation en entreprise selon calendrier établi.

## Profil des intervenants

Enseignants de l'Éducation Nationale.

## Possibilité d'aménagement du parcours

Oui

## Méthodes pédagogiques

**En lycée** : apports théoriques, mises en situation, travaux pratiques, exposés, débats, études cas. Utilisation des plateaux techniques et équipements, CDI, cours à distance...

**En entreprise** : apprentissage basé sur l'expérience et la réalisation d'activités et de tâches en lien avec le diplôme préparé. L'apprenti est guidé par un maître d'apprentissage.

## Moyens pédagogiques

Plateaux techniques adaptés aux compétences professionnelles du diplôme préparé – Salles de cours équipés – ordinateurs – centre de ressources – Espace Numérique de Travail.

## Durée

Durée moyenne de la formation en centre pour un contrat de 2 ans : 800 heures. La durée de la formation sera ajustée en fonction de la durée du contrat et des acquis de l'apprenti dans le respect des minima réglementaires.

## Délais et modalités d'accès

Entrée de septembre à novembre principalement.

# CAP Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison

Autres périodes sous conditions.

## Financements possibles

Entreprises relevant du secteur privé : application des niveaux de prise en charge définis par France Compétences. Coûts de la formation pris en charge par les OPCO. Frais annexes (hébergement, restauration, 1er équipement, mobilité internationale, handicap) pris en charge par les OPCO sous conditions.

Organisations relevant du secteur public : application des niveaux de prise en charge définis par chaque fonction publique.

## Poursuite de parcours

**Insertion professionnelle** : le titulaire de ce CAP trouve des débouchés dans les secteurs d'activités suivants : 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. Dans les métiers suivants : opérateur opératrice de livraison, agent/agent(e) de collecte et services, conducteur/conductrice-livreur/livreuse, facteur/factrice, vaguemestre, vendeur/vendeuse, coursier/coursière

**Poursuite d'étude** : Ce CAP débouche sur la vie active mais il est possible, sous certaines conditions, de poursuivre des études en 2 an en Bac pro conducteur routier de marchandises ou en Bac pro métiers de la logistique ou en Bac pro métiers du commerce et de la vente option B prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale.

Il est possible également de poursuivre un autre CAP pour compléter sa formation dans un domaine voisin.

**Passerelles et Equivalences** : En fonction du parcours de formation des équivalences et passerelles sont envisageables, se renseigner auprès du lycée ou du CIO.

## Référent handicap

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Accompagnement spécifique au projet et durant la formation en lien avec notre référent handicap.

## Réseau

- GIP FCIP – CFA de l'académie de Reims
- 17, boulevard de la Paix CF 50033  
51722 REIMS CEDEX
- cfa@ac-reims.fr
- Marne : 07 76 15 77 62  
Ardennes : 06 13 02 47 51  
Haute-Marne et Aube Est : 06 17 83 54 69  
Aube : 06 27 48 88 64
- cfa.gipfcip-reims.fr
- SIRET : 185 109 063 00031