

Distribution d'objets et services à la clientèle

RNCP15256 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	CAP — Certificat d'aptitude professionnelle
Code(s) NSF	311
Code(s) ROME	M1603
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2019

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE · SIRET : 11004301500012

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le titulaire du CAP "Distribution d'objets et services à la clientèle" assure la distribution d'objets et réalise les activités de service proposées par l'entreprise qui l'emploie, au profit des particuliers, des entreprises et des collectivités. La notion d'objets comprend les plis, catalogues, colis, etc...pouvant être acheminés vers les destinataires ou vers une zone de chalandise.

Il peut effectuer les activités suivantes :

- réalisation des travaux préparatoires à la distribution : réception et manutention des objets, classement et ordonnancement de la tournée, prise en charge des objets à traitement spécifique... ;
- réalisation des travaux de distribution et/ou de collecte des objets ;
- réalisation des travaux de retour de distribution : restitution du déroulement de la tournée, clôture de la tournée, proposition amélioration de l'organisation de la tournée ;
- promotion et mise en oeuvre des services (ou des produits) de l'entreprise dans le cadre ou en dehors de son activité de distribution : portage à domicile, relevé de compteurs, administration d'enquête, visite de personnes isolées ;
- conduite citoyenne des véhicules mis à disposition : respect de la réglementation des transports, maintenance des véhicules...

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les compétences acquises par le titulaire du diplôme sont celles décrites dans l'ensemble des blocs de compétences.

Blocs de compétences

RNCP15256BC01 — UP1 Distribution

LISTE DE COMPÉTENCES

Prépare la distribution

Distribuer et/ou collecter des objets

Faire un retour du déroulement de la distribution

RNCP15256BC02 — UP2 Gestion de la relation client

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier la typologie du client et ses besoins par un questionnaire adapté
Proposer aux clients les produits et services adaptés
Argumenter et promouvoir les produits et services
Conclure la vente et effectuer les opérations de gestion associées
Orienter le client vers le service concerné
Transmettre le besoin du client à son manager et/ou au service compétent
Préparer les supports nécessaires à la prestation des différents services
Se présenter au client et préciser l'objet de la visite
Assurer la prestation
Collecter les informations et les saisir sur les supports adaptés
Prendre congé du client
Faire remonter les informations clients et les éventuels dysfonctionnements à son manager
Repérer les éléments à l'origine de la réclamation
Répondre à la réclamation
Orienter le client vers le service consommateur
Transmettre la réclamation du client à son manager et/ou au service compétent

RNCP15256BC03 — UP3 Etude de situations professionnelles

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyse de situations professionnelles et proposition de solutions adaptées en mobilisant les connaissances nécessaires

RNCP15256BC04 — Français Histoire-géographie Enseignement moral et civique

LISTE DE COMPÉTENCES

UG1 Français et histoire-géographie- Enseignement moral et civique

Français

- Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer
- Entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire
- Devenir un lecteur compétent et critique
- Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle.

HG et EMC

- Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures
- Repérer la situation étudiée dans le temps et dans l'espace
- Relever, classer et hiérarchiser les informations contenues dans un document selon des critères donnés
- Acquérir une démarche citoyenne à partir de son environnement quotidien

RNCP15256BC05 — Mathématiques Sciences physiques et chimiques

LISTE DE COMPÉTENCES

- Rechercher, extraire et organiser l'information
- Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution ou un protocole opératoire en respectant les règles de sécurité
- Expérimenter
- Critiquer un résultat, argumenter
- Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit

RNCP15256BC06 — UG3 Education physique et sportive

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau 3 du référentiel de compétences attendues

Réaliser une performance motrice maximale

- Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains
- Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique
- Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif

- Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité

RNCP15256BC07 — LV facultative de langue vivante étrangère

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau A 2 du CECRL

- S'exprimer oralement en continu
- Interagir en langue étrangère
- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

services postaux, services et entreprises de messagerie, prestataires de services, entreprises du média courrier, collectivités publiques...

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

facteur, agent-distributeur, agent de courrier, employé courrier

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 725 €
Familles professionnelles (FAP)	J2X40 — Facteurs et distributeurs de documents (non cadres) · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	15 200
Jugés difficiles à recruter	31 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	J2X40 — Facteurs et distributeurs de documents (non cadres) L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes)

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

Le jury est présidé par un conseiller de l'enseignement technologique choisi parmi les personnes qualifiées de la profession. Il est composé à parts égales : - d'enseignants des établissements scolaires publics, privés sous contrat

et des centres de formation d'apprentis ;

- de professionnels choisis en nombre égal parmi les employeurs et les salariés après consultation des organisations représentatives.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE
idem

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/08/2019

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP682

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP29262

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

CNDP ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

<http://www.onisep.fr>

<http://www.cndp.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/15256/>