

Opérateur/Opératrice de service - Relation client et livraison

RNCP29262 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	CAP — Certificat d'aptitude professionnelle
Code(s) NSF	311
Formacode(s)	31731
Code(s) ROME	M1603
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/01/2024

Certificateur(s)

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

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

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, livre des marchandises 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 et propose des services, il/elle réalise les opérations liées à la prestation de service et participe au suivi de la relation client.

Il/elle est l'interface entre les clients et l'organisation dont il/elle porte les valeurs.

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 oeuvre d'une politique de développement durable au sein de l'organisation (éco-conduite, recyclage, citoyenneté).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Blocs de compétences

RNCP29262BC01 — UP1 - relation client et proposition de produits et de services

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier la zone de chalandise de l'organisation, qualifier le profil de la clientèle et identifier le réseau de distribution en analysant différentes sources de données internes et externes à l'organisation
- Préparer l'entretien de vente 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

RNCP29262BC02 — UP2 - logistique et préparation de livraison

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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

RNCP29262BC03 — UP3 - conduite professionnelle d'un moyen de transport

LISTE DE COMPÉTENCES

- conduire et manoeuvrer 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
- contrôler la conformité du moyen de transport et sa compatibilité avec les produits à transporter dans le respect des réglementations en vigueur
- Identifier une anomalie, un dysfonctionnement lié au moyen de transport et appliquer les procédures dans le respect des consignes de l'organisation

RNCP29262BC04 — UG1 - Français et Histoire-Géographie - Enseignement moral et civique

LISTE DE COMPÉTENCES

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

Histoire-géographie et Enseignement moral et civique

- 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

RNCP29262BC05 — UG2 - 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

RNCP29262BC06 — 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

RNCP29262BC07 — UF - Epreuve facultative de langue vivante étrangère

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences de niveau A2 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

Les secteurs d'activités 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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Opérateur.opératrice de livraison

agent/agente de collecte et services

conducteur/conductrice-livreur/livreuse

facteur/factrice

vaguemestre

vendeur/vendeuse

coursier/coursière

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

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 005 €
Selon la branche	7 473 € – 9 047 €
Prise en charge	Branches concernées
8 005 €	Valeur par défaut · 209 branches
9 047 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 000 €	CPNE Branche Caoutchouc
7 500 €	CPNE Boulangerie-pâtisserie industrielles
7 473 €	CPNEFP ICGV entreprises de la viande

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	01/01/2024
Date de dernière délivrance possible	01/01/2024

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP15256

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38403

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

CNDP ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

<http://www.onisep.fr>

<http://www.cndp.fr>

EDUSCOL

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/29262/>