

Certificat d'aptitude
professionnelle
opérateur/ opératrice de
service relation client
livraison

OSRCL

CONDITIONS
D'ADMISSION
APRÈS :

- 3^e GÉNÉRALE
- 3^e PRÉPA-PRO



**QUALITÉS
APTITUDES
SOUHAITÉES :**

Autonomie

Ponctualité

Bonne coordination

Esprit d'initiative

Réactivité

Sens de l'organisation

Sens du service



PRÉSENTATION DE LA FORMATION

Le/la titulaire du CAP Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison assure le contact avec les clients particuliers et professionnels et propose des services ;

Il/elle 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. Il/elle participe au suivi de la relation client.

CONTENU DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE Les différentes activités menées par l'opérateur/opératrice de service s'articulent autour de 3 blocs de compétences :

Bloc 1 Relation client et proposition de produits et de services

L'opérateur/opératrice assure la relation client dans le cadre d'une prestation de service et contribue au développement commercial de l'organisation.

Bloc 2 Logistique et préparation de livraison

L'opérateur/opératrice prépare et livre des marchandises, des colis, des partir d'une tournée prédéfinie et dans un périmètre géographique restreint.

Bloc 3 Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel (passage du permis B)

L'opérateur/opératrice 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.

Ces enseignements du domaine professionnel seront complétés par ceux de l'enseignement général (Français, Mathématiques, PSE...).



/ DURÉE DE LA FORMATION :

- 2 ANS
- LA VALIDATION DU
DIPLOME SE FAIT EN
CONTRÔLE EN COURS DE
FORMATION (CCF)



PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL:

- 15 SEMAINES
OBLIGATOIRES
RÉPARTIES SUR 2
ANS
- 7 semaines en Seconde (2
périodes)
- 8 semaines en Terminale
(2 périodes)



INSERTION PROFESSIONNELLE

Dans ses missions, l'opérateur/opératrice de service est l'interface entre les clients et l'organisation dont il/elle porte les valeurs.

DÉBOUCHÉS :

- Opérateur/opératrice de livraison
- Agent/agente de collecte et services
- Conducteur/conductrice-livreur/livreuse
- Facteur/factrice
- Vendeur/vendeuse
- Coursier/coursière
- Conducteur/conductrice-collecteur/collectrice
- Conducteur/conductrice-livreur/livreuse-installateur/
installatrice

POURSUITES D'ÉTUDES

(en formation continue ou par alternance)



Le titulaire du CAP peut à l'issue de sa formation intégrer le monde du travail, toutefois il est possible de poursuivre vers un Bac Pro.

- Bac pro Conducteur transport routier marchandises
- Bac pro Logistique
- Bac pro Métiers du commerce et de la vente
- Bac Pro Métiers de l'accueil



À l'issue de sa formation, le titulaire du CAP OSRCL est titulaire du permis de conduire. Il peut, à ce titre, 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.

L'opérateur/l'opératrice de service 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 express, groupage) d'entreprises industrielles, d'établissements publics et d'associations.



CONTACT

—
LYCÉE PROFESSIONNEL JEANNE D'ARC-LASALLE

94 avenue de Laon

51100 REIMS

TÉL. : 03 26 47 50 25



Frères des Écoles Chrétiennes