



# CAP

## OPERATEUR DE SERVICE RELATION CLIENT ET LIVRAISON

Durée de la formation : 1 an

### ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Le titulaire de ce CAP assure la relation client dans le cadre d'une prestation de service et contribue au développement commercial de l'organisation.

Il prépare et livre des marchandises, des colis, des matériaux et collecte des produits et informations à partir d'une tournée pré-définie et dans un périmètre géographique.

Il effectue le circuit de livraison au moyen d'un véhicule léger.

### RYTHME DE L'ALTERNANCE

Semaines en alternance au CFA et en entreprise.

### RECRUTEMENT

Candidats ayant déjà validé un CAP ou un diplôme de niveau supérieur.

Être titulaire du permis B.

#### UNITE DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE (UFA) PROPOSANT CETTE FORMATION

Lycée Professionnel Alfred de MUSSET  
128, rue de la poudrette  
69100 VILLEURBANNE  
Tél. : 04 78 26 93 45  
<http://lycee.musset.free.fr>  
<http://alfred-de-musset.elycee.rhonealpes.fr>

Cité scolaire Claude LEBOS  
8 boulevard Alamagny BP 128  
42403 Saint-Chamond Cedex  
Tél.: 04 77 22 06 37  
<http://claud-lebois.elycee.rhonealpes.fr>

## CONTENU DE LA FORMATION

#### ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- Français Histoire-Géographie /Enseignement moral et civique
- Mathématiques - Sciences Physiques et Chimiques
- Éducation Physique et Sportive

#### ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- Relation client et proposition de produits et services
- Logistique et préparation de livraison
- Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel

### DÉBOUCHÉS

Les emplois concernés par ce diplôme sont ceux de :

- Opérateur de livraison
- Agent de collecte et services
- Conducteur-livreur
- Facteur
- Coursier

Les missions s'exercent dans le commerce de gros ou de détail, la grande distribution, le transport et la logistique, l'hôtellerie-restauration, la santé et les actions sociales, les services publics, les associations.

### POURSUITE D'ETUDES

- Ce CAP est normalement destiné à l'insertion dans la vie active.



**PLUS D'INFOS**  
<http://cfa.ac-lyon.fr/site>

