ANNEXE INTRODUCTIVE

CAP

Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison

SOMMAIRE

Annexe I – Référentiels du diplôme

Ia – Référentiel des activités professionnelles

Ib – Référentiel de certification

Compétences et savoirs associés

Annexe II – Modalités de certification

IIa – Unités constitutives du diplôme

IIb – Règlement d'examen

IIc – Définition des épreuves

Annexe III – Période de Formation en Milieu Professionnel

Annexe IV – Tableau de correspondance entre épreuves et unités de l'ancien et du nouveau diplôme

TABLEAU DE SYNTHESE ACTIVITES – COMPETENCES – UNITES
CAP « Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison »

Activités	Blocs de compétences	Unités
Pôle 1 – Relation client et proposition de produits et de services - L'identification de la zone de chalandise, du réseau de distribution et de la clientèle - La prise de contact avec le client - L'entretien de vente - Le traitement de l'information liée à la prestation de service - Le suivi et la fidélisation du client	***Bloc n° 1 – 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	**UNITE UP 1** **Relation client et proposition de produits et de services**
Pôle 2 – Logistique et préparation de livraison - La prise en charge, le traitement des produits et des services et le transfert des produits - L'organisation de la tournée, la prise en charge des produits et des services et la remise au standard des zones de travail - La préparation de la livraison, la collecte des produits et l'exécution des services - Le retour de tournée	***Bloc n° 2 – 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	**UNITE UP 2** **Logistique et préparation de livraison**

<table>
<tr>
<td>Pôle 3 –Utilisation d’un moyen de transport dans un cadre professionnel

- La prise en charge du moyen de transport et de ses équipements
- La conduite du véhicule de catégorie B
- La gestion des situations d’incident ou d’accident liées à la conduite</td>
<td>Bloc n° 3 - 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
- Identifier une anomalie, un dysfonctionnement lié au moyen de transport et appliquer les procédures dans le respect des consignes de l’organisation</td>
<td>UNITE UP 3

Conduite professionnelle d’un moyen de transport</td>
</tr>
<tr>
<td rowspan="2"></td>
<td>Bloc n° 4 - 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.

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</td>
<td>UNITE UG 1

Français et Histoire-Géographie – Enseignement moral et civique</td>
</tr>
<tr>
<td>Bloc n° 5 - Mathématiques – Sciences physiques et chimiques

- Argumenter avec précision
- Mettre en œuvre un protocole expérimental en utilisant les outils appropriés, y compris informatiques
- Participer à la conception d’un protocole
- Rendre compte oralement ou par écrit d’une activité expérimentale
- Respecter les règles de sécurité</td>
<td>UNITE UG 2

Mathématiques Sciences physiques et chimiques</td>
</tr>
</table>

	Bloc n° 6 - Education physique et sportive - 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	**UNITE UG 3** **Education physique et sportive**
	Bloc facultatif - Langue vivante étrangère Compétences de niveau A2 du CECRL - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère	**UNITE UF** **Unité facultative de langue vivante étrangère**

ANNEXE I a
Référentiel des activités professionnelles
Certificat d'aptitude professionnelle « Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison »

Définition du métier

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 et livre des marchandises, des colis, des matériaux, 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 particuliers et professionnels et propose des services ;
- 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 d'efforts ;
- participe au suivi de la relation client.

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

En autonomie, il/elle peut 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.
Il/elle est un des acteurs de la mise en œuvre d'une politique de développement durable au sein de l'organisation (éco conduite, recyclage, citoyenneté).

Conditions d'exercice

L'activité de cet emploi s'exerce pour le compte d'entreprises ou d'organismes à but non lucratif (prestataire de services, transporteur, messager, distributeur) en relation avec différents services ou interlocuteurs (service commercial, donneur d'ordre, client particulier et professionnel).

Le/la titulaire du CAP *Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison* véhicule l'image de l'organisation ; à ce titre, il/elle respecte les codes de l'employeur et du donneur d'ordre (communication et posture professionnelles, tenue vestimentaire, soins apportés aux matériels et véhicules).

L'activité s'effectue en environnement intérieur et extérieur et en espace collectif et privé, en zone urbaine et rurale ; elle peut impliquer la manutention de charges lourdes et encombrantes et peut nécessiter des formations et habilitations spécifiques selon l'activité de l'organisation. Elle requiert une hygiène de vie compatible avec des activités de conduite et de manutention. Elle peut s'exercer en horaires décalés, fractionnés, en fin de semaine, jours fériés ou de nuit.

(*) Le terme «organisation» recouvre les différents statuts possibles de l'employeur.

L’environnement de travail

Il/elle exerce ses missions pour le compte de sociétés de services, de commerces, de collectivités territoriales, d’entreprises de transport (messagerie, groupage, express), d’entreprises industrielles, d’établissements publics, d’associations.

Les secteurs d’activité

Les secteurs d’activité 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.

Les emplois concernés

Les emplois peuvent être ainsi déclinés :

- opérateur/opératrice de livraison
- agent/agente de collecte et services
- conducteur/conductrice-livreur/livreuse
- facteur/factrice
- vaguemestre
- vendeur/vendeuse
- coursier/coursière
- conducteur/conductrice-collecteur/collectrice
- conducteur/conductrice-livreur/livreuse-installateur/installatrice…

Avec de l’expérience, il/elle peut évoluer vers des fonctions à responsabilités et de management et devenir, selon les organisations :

- commercial/commerciale
- superviseur/superviseuse
- responsable d’équipe…

Il/elle peut créer sa propre activité dans le cadre notamment de l’auto-entreprenariat dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les activités professionnelles

Quels que soient la taille et le type d’organisation, les activités professionnelles sont regroupées dans les pôles suivants :

- Pôle 1 : Relation client et proposition de produits et de services
- Pôle 2 : Logistique et préparation de livraison
- Pôle 3 : Utilisation d’un moyen de transport dans un cadre professionnel

PÔLE 1 - Relation client et proposition de produits et de services	
Activité 1 – L'identification de la zone de chalandise, du réseau de distribution et de la clientèle	
Tâches	1. Identifier la zone de chalandise
	2. Qualifier la clientèle
	3. Identifier le réseau de distribution
Résultats attendus	- L'information liée à l'environnement professionnel et au marché est actualisée. - La place et la stratégie de l'organisation sur son marché sont connues. - La zone de chalandise de l'organisation est repérée et ses composantes sont analysées. - La concurrence est identifiée. - Les différents profils des clients sont connus et le profil type de la clientèle de l'organisation est déterminé. - Les comportements d'achat des clients sont étudiés. - Le réseau de distribution de l'organisation et les différents partenaires sont identifiés.
Activité 2 – La prise de contact avec le client	
Tâches	4. Préparer la prise de contact avec le client
	5. Présenter l'organisation et ses produits et services
	6. Prendre contact avec le client
Résultats attendus	- Les informations relatives à l'organisation et à l'offre sont actualisées. - La documentation, les ressources et les outils nécessaires à la prise de contact sont recensés, collectés, vérifiés et disponibles en nombre et en qualité. - Les procédures de prise de contact par téléphone ou en face à face sont respectées conformément aux préconisations de l'organisation. - L'attitude, la posture, la tenue et la communication sont professionnelles et véhiculent une image positive de l'organisation.
Activité 3 – L'entretien de vente	
Tâches	7. Prendre en compte la demande du client
	8. Analyser les besoins, les motivations du client
	9. Proposer l'offre de produits et de services
	10. Argumenter la proposition de produits et de services
	11. Réaliser des ventes additionnelles
	12. Traiter les objections
	13. Conclure la vente
Résultats attendus	- Les étapes de la vente sont respectées conformément aux préconisations de l'organisation. - La proposition de l'offre de produits et de services est adaptée aux besoins du client. - L'offre est argumentée. - Des opérations de vente additionnelle sont proposées. - L'entretien de vente est finalisé. - Les documents commerciaux, les contrats et autres documents à destination du client sont connus, proposés et correctement renseignés.

Activité 4 – Le traitement de l'information liée à la prestation de service	
Tâches	14. Informer la clientèle
	15. Collecter les informations
	16. Transmettre les informations
Résultats attendus	- Les informations commerciales transmises aux clients sont claires. - Les informations liées aux délais d'exécution de la prestation de service sont communiquées conformément aux préconisations de l'employeur ou du donneur d'ordre. - La transmission du message s'appuie sur les techniques de communication professionnelle. - Les informations recueillies sont complètes et classées. - Les bases de données internes sont complétées conformément à la réglementation. - Les informations collectées, les incidents, les litiges sont transmis au service concerné. - Le choix du mode de transmission du message est pertinent et les procédures de remontée d'informations (orales ou écrites) sont respectées. - La confidentialité des données est respectée.
Activité 5 – Le suivi et la fidélisation du client	
Tâches	17. Gérer les réclamations
	18. Contribuer à la fidélisation
	19. Assurer le suivi après-vente
Résultats attendus	- Les réclamations clients sont traitées et transmises au service concerné. - Le suivi proactif de la relation clientèle permet de satisfaire et fidéliser les clients. - L'amélioration du confort d'achat des clients permet de les satisfaire.

Conditions d'exercice

Moyens et ressources

Moyens

Les matériels de bureautique et de communication et les matériels connectés

Les logiciels de bureautique ou spécialisés

Une tenue professionnelle : uniforme ou tenue adaptée, badge

Ressources

Les catalogues, les fiches produits, les fiches méthode, intranet, les sites internet

Le fichier clients de l'organisation

Les consignes de travail

Autonomie et responsabilité

Dans le respect des procédures et des consignes données, et sous la responsabilité de sa hiérarchie :

- autonome dans l'exécution des tâches confiées
- responsable de la qualité de son travail par l'autocontrôle

PÔLE 2 – Logistique et préparation de livraison	
Activité 6 – La prise en charge, le traitement des produits et des services et le transfert des produits	
Tâches	20. Collecter les informations liées à la préparation des produits et des services (format papier ou numérique)
	21. Repérer les emplacements et organiser le prélèvement des produits
	22. Prélever et regrouper physiquement les produits (manuel ou mécanisé) dans la zone de préparation
	23. Vérifier l'état et la conformité des produits
	24. Choisir et constituer le support de charges en fonction des produits
	25. Acheminer les produits sur une zone d'expédition ou dans un véhicule
	26. Saisir les mouvements de stocks
Résultats attendus	- Les informations nécessaires à l'activité sont identifiées. - Le prélèvement est correctement ordonnancé. - Les services sont repérés. - La réalisation des opérations de prélèvement et de regroupement est rationnelle. - Les règles d'économie d'efforts sont respectées. - Les produits préparés sont conformes à la demande/commande. - Les produits sont identifiés selon leur spécificité (produits dangereux, surgelés…). - Le support de charges est en adéquation avec les produits. - Le flux des produits est transféré vers la zone dédiée. - La saisie des mouvements de stocks est conforme aux flux transférés.
Activité 7 – L'organisation de la tournée, la prise en charge des produits et des services et la remise au standard des zones de travail	
Tâches	27. Exploiter les informations liées aux conditions de circulation
	28. Localiser les lieux de la mission
	29. Élaborer un plan de tournée
	30. Élaborer un plan de chargement
	31. Imprimer ou transmettre numériquement des documents de suivi des produits et des services
	32. Charger (manuellement ou mécaniquement) le véhicule selon le plan de chargement
	33. Détecter et transmettre les anomalies constatées et les difficultés rencontrées
	34. Trier et valoriser les déchets
	35. Remettre au standard la zone de travail
Résultats attendus	- Les conditions de circulation et les informations liées à la prestation sont correctement prises en compte pour organiser la tournée. - Les lieux exacts de la mission sont localisés. - Le plan de la tournée respecte toutes les contraintes. - Le plan de chargement est cohérent. - Les moyens de transmission et de suivi des produits sont utilisés selon les procédures. - Le chargement du véhicule respecte le plan de chargement. - Les anomalies et les difficultés sont détectées et correctement transmises. - Les déchets sont triés et valorisés. - Les différentes zones de travail sont remises en état. - Les règles d'économie d'efforts sont respectées.

Activité 8 – La préparation de la livraison, la collecte des produits et l'exécution des services	
Tâches	36. Utiliser les moyens embarqués de suivi des produits 37. Remettre les produits aux clients 38. Collecter les produits 39. Exécuter les services
Résultats attendus	- Les produits sont remis et collectés dans le respect des engagements contractuels avec le client. - Les services sont exécutés dans le respect des engagements contractuels avec le client. - Les engagements qualité sont respectés pour contribuer à la fidélisation du client. - Les moyens embarqués sont correctement utilisés.
Activité 9 – Le retour de tournée	
Tâches	40. Gérer les retours
	41. Remonter les informations sur l'exécution des services
Résultats attendus	- Les retours sont signalés et pris en charge. - Les informations sur l'exécution des services sont restituées.

Conditions d'exercice

Moyens et ressources

Moyens

Une tenue professionnelle et les équipements de protection individuelle (EPI)
Une zone de stockage, de préparation, de regroupement et d'expédition équipée et sécurisée
Un moyen de livraison
Du matériel de conditionnement, d'emballage et de calage des produits, de marquage et d'étiquetage de colis, de manutention manuelle et mécanisée, de tri sélectif, de nettoyage
Des supports de charges
Des produits
Des rayonnages
Le système d'informations embarqué
Des outils numériques dédiés à la préparation, à la livraison et aux services

Ressources

La fiche de poste, les fiches services, les consignes de travail, les procédures
Les documents d'information sur les règles et consignes de sécurité mises en œuvre sur le site, le plan de circulation dans l'environnement de travail, les codifications des emplacements et des produits, les caractéristiques des produits et des services
Les plans de palettisation, les protocoles de sécurité, le plan de chargement, le plan de circulation du site, les pictogrammes de manutention
Les documents liés à la préparation des commandes, à l'expédition et au transport, à l'exécution des services, au transport, au stockage
Les contrats de transport

Autonomie et responsabilité

Dans le respect des procédures et des consignes données et sous la responsabilité de sa hiérarchie :

- autonome dans l'exécution des tâches confiées
- responsable de la qualité de son travail par l'autocontrôle

PÔLE 3 - Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel	
Activité 10 – La prise en charge du moyen de transport et de ses équipements	
Tâches	42. Contrôler la conformité du moyen de transport au transport à réaliser
	43. Contrôler la compatibilité du moyen de transport aux produits transportés
	44. Sélectionner et renseigner les documents de transport
	45. Valider les documents de transport
Résultats attendus	- Le moyen de transport et ses équipements sont contrôlés. - Le moyen de transport et ses équipements sont remis en conformité, dans la limite des instructions reçues. - Les documents relatifs au moyen de transport et au conducteur sont présents et valides. - Le moyen de transport est compatible aux produits à transporter. - Les documents relatifs aux produits sont présents, renseignés et valides.
Activité 11 – La conduite du véhicule de catégorie B	
Tâches	46. Exploiter les caractéristiques techniques du véhicule
	47. Conduire le véhicule et exécuter les manœuvres
	48. Exploiter les instruments d'aide à la conduite
	49. Stationner le véhicule
Résultats attendus	- Le comportement du conducteur respecte les autres usagers et l'environnement dans lequel il circule. - La conduite est adaptée au type, à la masse et au chargement du véhicule. Elle préserve les intérêts de l'employeur, des clients et de l'environnement. - Les différents supports d'aide à la conduite sont utilisés en sécurité. - Le trajet est optimisé. - L'adresse du client est localisée précisément. - Les manœuvres sont réalisées en sécurité. - Les temps d'activité et de repos sont appliqués. - Les règles de sécurité et de sûreté sont respectées.
Activité 12 – La gestion des situations d'incident ou d'accident liées à la conduite	
Tâches	50. Identifier les situations d'incident ou d'accident
	51. Appliquer les solutions préconisées
Résultats attendus	- L'itinéraire est modifié au fur et à mesure de l'évolution des conditions de circulation. - Tout incident, anomalie ou accident est immédiatement signalé à la hiérarchie et au responsable du site de l'opération. - Les mesures de protection, d'alerte et de secours sont mises en œuvre. - Le constat amiable d'accident est renseigné contradictoirement. - Les informations liées aux incidents techniques sont collectées et transmises.

Conditions d'exercice

Moyens et ressources

Moyens

Une tenue professionnelle et les équipements de protection individuelle (EPI)
La zone dédiée à la conduite
Le véhicule, ses équipements et les produits
Les documents relatifs au véhicule, au conducteur
Les documents de transport
Les instruments et indicateurs de bord, les moyens embarqués
Les instruments d'aide à la conduite
Le constat amiable

Ressources

La documentation technique du véhicule, équipements et systèmes d'aide à la conduite
Les caractéristiques des produits à transporter
Les caractéristiques des véhicules (poids et dimensions)
Le code de la route
Le code du travail
Le tableau de bord du véhicule (témoins et manomètres relatifs au bon fonctionnement du véhicule)
L'organisation structurelle et fonctionnelle d'un véhicule
La démarche qualité et environnementale de l'organisation
Le protocole de sécurité, les règles et consignes de sécurité de l'organisation d'accueil

Autonomie et responsabilité

Dans le respect des procédures et des consignes données et sous la responsabilité de sa hiérarchie :

- autonome dans l'exécution des tâches confiées
- responsable de la qualité de son travail par l'autocontrôle

ANNEXE I b
Référentiel de certification
Certificat d'aptitude professionnelle « Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison »

Tableau récapitulatif Pôles – Activités – Compétences

Pôle	Activités	Compétences
Pôle 1 - Relation client et proposition de produits et de services	A1 – L'identification de la zone de chalandise et du réseau de distribution et de la clientèle	**C1 - 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
	A2 - La prise de contact avec le client	**C2 - 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
	A3 - L'entretien de vente	**C3 - Mener l'entretien de vente** en respectant les préconisations de l'organisation et en pratiquant une communication orale professionnelle
	A4 - Le traitement de l'information liée à la prestation de service	**C4 - 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
	A5 - Le suivi et la fidélisation du client	**C5 - 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
Pôle 2 - Logistique et préparation de livraison	A6 - La prise en charge, le traitement des produits et des services et le transfert des produits	**C6 - 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
	A7 - L'organisation de la tournée, la prise en charge des produits et des services et la remise au standard des zones de travail	**C7 - 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
	A8 - La livraison, la collecte des produits et l'exécution des services	**C8 - 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
	A9 - Le retour de tournée	**C9 - Gérer les retours de tournée et remonter les informations** dans le respect des procédures de l'organisation
Pôle 3 Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel	A10 - La prise en charge du moyen de transport et de ses équipements	**C10 - Contrôler la conformité du moyen de transport et sa compatibilité avec les produits à transporter** dans le respect des réglementations en vigueur
	A11 - La conduite du véhicule de catégorie B	**C11 - 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
	A12 - La gestion des situations d'incident ou d'accident liées à la conduite	**C12 - Identifier une anomalie, un dysfonctionnement lié au moyen de transport et appliquer les procédures** dans le respect des consignes de l'organisation

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Pôle 1 - Relation client et proposition de produits et de services

Compétence 1 - 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

Compétences constitutives	Critères d'évaluation
C1.1 - Identifier la zone de chalandise de l'organisation	• Les caractéristiques de la zone de chalandise et de la concurrence sont prises en compte. • La place et la stratégie de l'organisation sur le marché sont connues.
C1.2 - Qualifier la clientèle de l'organisation	• Les profils des clients du point de vente sont identifiés parmi les différents profils de la clientèle. • Le comportement d'achat des clients est connu. • Les principes de segmentation du profil client sont appliqués.
C1.3 - Identifier le réseau de distribution	• Les différents éléments constitutifs du réseau de distribution de l'organisation sont repérés. • Le fonctionnement de l'organisation sur son marché est connu.

Savoirs associés

S1 - La zone de chalandise

S1.1 - La recherche d'informations internes et externes
S1.2 - La zone de chalandise
S1.3 - La concurrence

S2 - La clientèle

S2.1 - Les types de clients
S2.2 - Les comportements d'achat
S2.3 - Le profil client et la segmentation

S3 - La distribution

S3.1 - Les réseaux de distribution
S3.2 - Les canaux de distribution
S3.3 - Les circuits de distribution

S4 - Le marché

S4.1 - Les composantes du marché
S4.2 - Les structures des marchés
S4.3 - Le fonctionnement des marchés

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Pôle 1 - Relation client et proposition de produits et de services

Compétence 2 - 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

Compétences constitutives	Critères d'évaluation
C2.1 - Se situer dans l'organisation et s'informer	• La diversité et la structure des organisations sont identifiées et le rôle de chaque membre et partenaires est maîtrisé.
C2.2 - Recenser et sélectionner les différentes sources nécessaires à la connaissance de l'offre	• Les informations recueillies sont exploitables et adaptées à la demande lors de l'entretien de vente.
C2.3 - Préparer son entretien, son matériel et ses outils	• La documentation, les ressources, les outils et les objets nécessaires à la prise de contact sont recensés, collectés, vérifiés, organisés et disponibles en nombre et en qualité. • Le contenu du message est recherché sur le support adapté.
C2.4 - Saluer, se présenter et identifier l'interlocuteur	• La prise de contact avec l'interlocuteur identifié est conforme aux usages de l'organisation. • La communication verbale et non verbale, la posture et la tenue sont adaptées à la situation et à l'interlocuteur.
C2.5 - Présenter l'objet du contact	• L'objet du contact est transmis et compris par l'interlocuteur.

Savoirs associés

S5 - La communication interpersonnelle et professionnelle

S5.1 - Les composantes de la communication
S5.2 - Les obstacles à la communication
S5.3 - La communication à l'aide de supports numériques

S6 - Les organisations

S6.1 - La diversité des organisations
S6.2 - La structure de l'organisation
S6.3 - La finalité et les objectifs des organisations

S7 - La préparation à la prise de contact

S7.1 - Les composantes de l'offre produits et services
S7.2 - L'organisation et l'exploitation des outils, de la documentation et des objets nécessaires à la prise de contact

S8 - La prise de contact

S8.1 - Les étapes de la prise de contact oral
S8.2 - L'objet du contact

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Pôle 1 - Relation client et proposition de produits et de services

Compétence 3 - Mener l'entretien de vente en respectant les préconisations de l'organisation et en pratiquant une communication orale professionnelle

Compétences constitutives	Critères d'évaluation
C3.1 - Rechercher les besoins et pratiquer l'écoute active	• L'utilisation des différents types de questions et la pratique de l'écoute active permettent de repérer les besoins du client. • Les motivations et les freins des clients sont identifiés et reformulés.
C3.2 - Présenter et argumenter l'offre	• La présentation de l'offre et l'argumentation sont adaptées aux besoins du client.
C3.3 - Répondre aux objections les plus courantes du client	• L'objection est identifiée et repérée, son traitement rassure et convainc le client.
C3.4 - Conclure l'entretien de vente et prendre congé	• Les signes d'adhésion communiqués par le client sont repérés et la vente est conclue. • La proposition de vente additionnelle est pertinente. • Les documents commerciaux, les contrats et les moyens de paiement sont maîtrisés. • Les outils de fidélisation sont proposés.

Savoirs associés

S9 - La découverte du client

S9.1 - La recherche des besoins
S9.2 - La reformulation

S10 - L'offre et l'argumentation

S10.1 - La présentation de l'offre
S10.2 - L'argumentation et le conseil

S11 - Les objections

S11.1 - Les objections les plus courantes
S11.2 - La réponse aux objections

S12 - La conclusion de l'entretien de vente

S12.1 - Les signes d'adhésion du client et la validation de la vente
S12.2 - La vente additionnelle
S12.3 - Les documents commerciaux, les moyens de paiement et l'encaissement
S12.4 - La prise de congé

S13 - Les contrats

S13.1 - La notion de contrat
S13.2 - Le contrat de vente
S13.3 - Le contrat de transport
S13.4 - Le contrat de travail
S13.5 - Le contrat d'assurances

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Pôle 1 - Relation client et proposition de produits et de services

Compétence 4 - 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

Compétences constitutives	Critères d'évaluation
C4.1 - Informer le client et remettre une documentation	• Une information simple, claire et précise est fournie à l'interlocuteur, une documentation adéquate est remise si nécessaire. • Les éventuelles anomalies liées à l'exécution du contrat sont signalées au client.
C4.2 - Collecter des informations	• Les informations recueillies auprès des clients sont exactes. • Les procédures de collecte ou de recueil d'informations sont respectées. • Les besoins potentiels des clients sont détectés. • Les bases de données ou logiciels de collectes sont renseignés.
C4.3 - Transmettre les informations collectées et les demandes techniques ou litigieuses à l'interlocuteur concerné	• L'information collectée est transmise oralement et/ou par écrit aux services appropriés selon la situation et les procédures en vigueur dans l'organisation. • Le destinataire et l'objet du message sont repérés correctement, les informations recueillies sont fidèlement restituées.
C4.4 - Respecter les règles éthiques	• La confidentialité des données est respectée. • Les intérêts des clients et de l'organisation sont préservés.

Savoirs associés

S14 - Le message

- S14.1 - La transmission du message

S15 - La collecte d'informations

- S15.1 - La collecte d'informations
- S15.2 - La mise à jour des bases de données et des logiciels

S16 - La réglementation des fichiers clients

- S16.1 - La commission nationale informatique et liberté (CNIL)
- S16.2 - La collecte de données personnelles

S17 - La transmission des informations collectées

- S17.1 - La remontée des informations
- S17.2 - L'outil de communication

S18 - Les règles éthiques

- S18.1 - L'éthique professionnelle

Compétence 5 - 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

Compétences constitutives	Critères d'évaluation
C5.1 - Participer au traitement des réclamations	• Les motifs d'insatisfaction du client sont repérés et une réponse appropriée est apportée. • Les techniques de gestion de la relation conflictuelle sont appliquées. • La satisfaction et la fidélisation sont favorisées par des attitudes professionnelles adaptées.
C5.2 - Suivre les ventes et assurer le service après-vente de la relation clients	• Les sources d'insatisfaction sont repérées et des solutions peuvent être appliquées pour améliorer le confort d'achat du client. • Les procédures et services de l'organisation sont mis en œuvre pour satisfaire et fidéliser le client.

Savoirs associés

S19 - Les réclamations

S19.1 - La nature de la réclamation
S19.2 - La relation conflictuelle
S19.3 - Le stress
S19.4 - La réponse à la réclamation

S20 - Le suivi et la fidélisation des ventes

S20.1 - Le contrôle de la mise en œuvre des services
S20.2 - La fidélisation et le contrôle de la satisfaction client

Pôle 1
Relation client et proposition de produits et de services
Savoirs et limites de savoirs

Savoirs	Limites de savoirs

S1 - La zone de chalandise

S1.1 - La recherche d'informations internes et externes	Les outils de recherche d'informations (logiciel de navigation et moteur de recherche) Les fonctionnalités d'un logiciel de navigation et d'un moteur de recherche Les sources d'information internes et externes Les critères d'une information exploitable (sécurité, fiabilité, pertinence)
S1.2 - La zone de chalandise	La définition de la zone de chalandise Les courbes isochrones et isométriques Les composantes de la zone de chalandise : les clients actuels et potentiels
S1.3 - La concurrence	La concurrence directe La concurrence indirecte Le positionnement de l'organisation Les stratégies de différenciation de l'organisation

S2 - La clientèle

S2.1 - Les types de clients	Les clients particuliers et professionnels Les clients occasionnels, habituels et fidèles Le consommateur (absolu et relatif), le prescripteur, l'acheteur
S2.2 - Les comportements d'achat	Les comportements d'achat (achat réfléchi, impulsif) Les habitudes de consommation (lieu, fréquence, modalités)
S2.3 – La segmentation de la clientèle	Les critères de classification : démographiques, socio-démographiques, géographiques Les principes de la segmentation

S3 - La distribution

S3.1 - Les réseaux de distribution	La franchise, la succursale, l'agence
S3.2 - Les canaux de distribution	Les détaillants, les grossistes, la centrale d'achat, le groupement d'achat
S3.3 - Les circuits de distribution	Les circuits : court, long, direct

S4 - Le marché

S4.1 - Les composantes du marché	L'offre La demande Les composantes de l'environnement qui influencent le marché
S4.2 - Les structures des marchés	Le monopole, l'oligopole, le marché concurrentiel
S4.3 - Le fonctionnement des marchés	La régulation de la concurrence Les mécanismes de fixation de prix

Savoirs	Limites de savoirs

S5 - La communication interpersonnelle et professionnelle

S5.1 - Les composantes de la communication	Le schéma de communication Les bases de la communication verbale et non verbale Les règles de la communication interpersonnelle et professionnelle La tenue et la posture professionnelles L'image et les valeurs de l'organisation
S5.2 - Les obstacles à la communication	Les obstacles matériels Les obstacles humains Les conséquences sur la compréhension du message
S5.3 - La communication à l'aide de supports numériques	Les outils de communication à destination du client selon les évolutions technologiques Les différents types de supports de communication

S6 - Les organisations

S6.1 - La diversité des organisations	Les organisations marchandes et non marchandes Les entreprises Les administrations Les associations
S6.2 - La structure de l'organisation	L'organigramme Les fonctions et missions de chaque membre de l'organisation Les liens fonctionnels et hiérarchiques Les partenaires des organisations : les clients internes, les fournisseurs, les partenaires financiers, l'État, les clients externes et leur typologie, le donneur d'ordre
S6.3 - La finalité et les objectifs des organisations	La satisfaction de besoins économiques et sociaux Les principes et les missions de service public La défense d'un intérêt commun La production de biens et de services marchands ou non marchands La création de richesse

S7 - La préparation à la prise de contact

S7.1 - Les composantes de l'offre produits et services	La distinction produits et services Les différents types de services et leurs caractéristiques Les caractéristiques techniques et commerciales de l'offre produits L'argumentaire : la méthode Caractéristique-Avantage-Preuve (CAP)
S7.2 - L'organisation et l'exploitation des outils, de la documentation et des objets nécessaires à la prise de contact	Les différents types de documentation Les outils utiles à la vente L'organisation des documentations et des outils

S8 - La prise de contact

S8.1 - Les étapes de la prise de contact oral	Les étapes de la prise de contact en face à face : la méthode Sourire-Bonjour-Au revoir-Merci (SBAM) Les étapes de la prise de contact au téléphone : la méthode Contact-Raison-Objet-Conclusion (CROC)
S8.2 - L'objet du contact	Le contenu du message

Savoirs	Limites de savoirs

S9 - La découverte du client

S9.1 – La recherche des besoins	Les différents types de questions L'écoute active Les motivations et freins des clients L'empathie
S9.2 - La reformulation	Les objectifs de la reformulation Les techniques de la reformulation

S10 - L'offre et l'argumentation

S10.1 - La présentation de l'offre	La technique de la démonstration
S10.2 - L'argumentation et le conseil	L'argumentation L'adaptation des arguments aux besoins des clients

S11 - Les objections

S11.1 - Les objections les plus courantes	Les différents types d'objections L'objection prix L'anticipation des objections
S11.2 - La réponse aux objections	Le repérage de l'objection Les techniques de réponses aux objections Le traitement de l'objection

S12 - La conclusion de l'entretien de vente

S12.1 - Les signes d'adhésion du client et la validation de la vente	Les signes verbaux et non verbaux d'approbation du client
S12.2 - La vente additionnelle	La vente complémentaire, la vente supplémentaire
S12.3 - Les documents commerciaux, les moyens de paiement et l'encaissement	Les documents commerciaux : facture, bon de commande (Voir Pôle 2 - S21.2 - Les documents clients) Les moyens de paiement et les conditions d'utilisation : carte bancaire, chèque, espèce (Voir Pôle 2 - S32-2 - Les encaissements) Les outils de fidélisation
S12.4 - La prise de congé	Les étapes de la prise de congé

Savoirs	Limites de savoirs

S13 - Les contrats

S13.1 - La notion de contrat	Le contrat et les types de contrat Les parties au contrat Les droits et obligations des parties Les conditions de validité d'un contrat Les effets obligatoires du contrat L'inexécution des contrats
S13.2 - Le contrat de vente	Le contrat de vente L'information du consommateur Le refus de vente, les pratiques commerciales déloyales Le droit de rétractation Les clauses abusives Les garanties commerciales
S13.3 - Le contrat de transport	Les parties liées au contrat Le délai de forclusion La prise de réserve et les procédures à appliquer en cas de litige
S13.4 - Le contrat de travail	Le contrat de travail Les principaux types de contrat de travail La notion de clauses particulières Le contrat d'apprentissage et de professionnalisation Les formes de ruptures du contrat de travail
S13.5 - Le contrat d'assurances	Les types de contrats d'assurances : responsabilité civile, assurances au tiers, assurances tous risques

S14 - Le message

S14.1 - La transmission du message	Le contenu du message La clarté du message transmis La vérification de la compréhension du message L'information des retards (ou dysfonctionnements) La remise de documentation

S15 - La collecte d'informations

S15.1 - La collecte d'informations	La nature de l'information Les outils de collecte des informations Le contrat additionnel
S15.2 - La mise à jour des bases de données et des logiciels	Les bases de données La mise à jour et la sauvegarde des informations dans les bases de données

S16 - La réglementation des fichiers clients

S16.1 - La commission nationale informatique et liberté (CNIL)	Le rôle et les missions de la CNIL La déclaration à la CNIL
S16.2 - La collecte de données personnelles	La demande d'autorisation préalable Le caractère des données collectées Le droit de rectification

Savoirs	Limites de savoirs

S17 - La transmission des informations collectées

S17.1 - La remontée des informations	La restitution des informations recueillies La remontée des informations orales (face à face et téléphone) La remontée des informations écrites : le courriel, le courrier, la note, le SMS Les règles de syntaxe et d'orthographe selon les règles en vigueur
S17.2 - L'outil de communication	Le destinataire et l'objet du message La pertinence du choix de l'outil de communication Les règles de présentation en fonction de l'outil choisi

S18 - Les règles éthiques

S18.1 - L'éthique professionnelle	La confidentialité et la loyauté La préservation des intérêts des clients La préservation des intérêts de l'organisation Le devoir de réserve

S19 - Les réclamations

S19.1 - La nature de la réclamation	Les différents types de réclamation
S19.2 - La relation conflictuelle	L'empathie L'attitude professionnelle La gestion de la relation conflictuelle
S19.3 - Le stress	Le stress positif et le stress négatif Les techniques de gestion du stress
S19.4 - La réponse à la réclamation	La réponse appropriée au client et à la situation

S20 - Le suivi et la fidélisation des ventes

S20.1 - Le contrôle de la mise en œuvre des services	Les outils de contrôle
S20.2 - La fidélisation et le contrôle de la satisfaction client	Les différents types d'enquêtes L'interprétation des résultats

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION
Pôle 2 – Logistique et préparation de livraison

Compétence 6 - 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

Compétences constitutives	Critères d'évaluation
C6.1 - Collecter les informations et les documents nécessaires aux services et à la préparation de la tournée	• Les informations et les documents collectés permettent la préparation de la tournée dans le respect des procédures de l'organisation.
C6.2 - Identifier le matériel, l'implantation et l'adressage des produits	• Le matériel, l'implantation et l'adressage des produits sont correctement repérés.
C6.3 - Prélever les produits	• Le prélèvement des produits est effectué dans le respect du plan de circulation, des règles d'hygiène et de sécurité, de manutention et de la prévention des risques professionnels. • Les produits prélevés sont conformes à la commande.

Savoirs associés

S21 - Les documents

S21.1 - Les documents de la préparation
S21.2 - Les documents clients

S22 - L'implantation et l'adressage

S22.1 - L'implantation et l'organisation des différentes zones d'activités de logistique
S22.2 - L'adressage des produits
S22.3 - Le circuit de prélèvement
S22.4 - Les méthodes de prélèvement

S23 - Le produit

S23.1 - Les caractéristiques des produits
S23.2 - L'emballage et l'étiquetage
S23.3 - Les pictogrammes et les symboles normalisés

S24 - Le matériel de prélèvement

S24.1 - Les matériels de manutention
S24.2 - Les supports de charges
S24.3 - Les unités de chargement
S24.4 - Les équipements de protection individuelle (EPI)

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION
Pôle 2 - Logistique et préparation de livraison

Compétences constitutives	Critères d'évaluation
C6.4 - Contrôler la qualité et la conformité des produits prélevés	• Le contrôle de la marchandise est effectué de façon rigoureuse.
C6.5 - Grouper les commandes	• Le groupage est conforme à la commande du client. • Le plan de palettisation et de regroupement est respecté. • L'unité de charges est stable et équilibrée.
C6.6 - Sélectionner le matériel adapté au(x) produit(s) à déplacer	• Le matériel sélectionné est adapté à l'activité.
C6.7 - Vérifier l'état opérationnel du matériel sélectionné	• Le matériel sélectionné est opérationnel.
C6.8 - Saisir les informations liées aux mouvements des stocks	• Les informations liées aux mouvements de stocks sont saisies sans erreur. • L'inventaire est réalisé sans erreur et suivant le protocole de l'organisation.

S25 - La constitution d'une unité de charges

S25.1 - La position des colis
S25.2 - La stabilité et la protection des produits

S26 - L'acheminement sur la zone d'expédition

S26.1 - Le matériel adapté à la tâche de manutention
S26.2 - Le transfert de charges

S27 - La saisie des mouvements de stocks

S27.1 - Le stockage
S27.2 - L'inventaire

S28 - La sécurité

S28.1 - La sécurité sur le site

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION
Pôle 2 - Logistique et préparation de livraison

Compétence 7 - 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

Compétences constitutives	Critères d'évaluation
C7.1 - Préparer la prestation de service à mettre en œuvre	• Les prestations de services préparées correspondent à la commande du client.
C7.2 - Exploiter les instruments de suivi de la marchandise et de la communication	• Les instruments de suivi sont exploités dans le respect des procédures en vigueur. • Les informations nécessaires à l'activité sont collectées et identifiées sans erreur.
C7.3 - Charger le véhicule	• Les opérations de dépose des produits sont effectuées sans erreur et sans heurt dans le respect du plan de chargement. • Le chargement respecte les caractéristiques du véhicule. • Le plan de chargement proposé est adapté à : - l'ordre d'enlèvement et/ou de livraison, - la répartition des charges, - la compatibilité des marchandises entre elles.
C7.4 - Déterminer un plan de tournée	• Le plan de tournée est adapté et prend en compte : - le plan de chargement, - les contraintes réglementaires, - les demandes de service, - les informations liées aux conditions de circulation.
C7.5 - Remettre au standard la zone de travail	• Les zones de travail sont conformes au standard.

Savoirs associés

S29 - Les moyens embarqués de suivi

S29.1 - Le suivi informatique des produits et des services

S30 - L'organisation de la tournée et le chargement du véhicule

S30.1 - L'organisation de la tournée
S30.2 - Le chargement
S30.3 - La répartition des charges

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION
Pôle 2 - Logistique et préparation de livraison

Compétence 8 - 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

Compétences associées	Critères d'évaluation
C8.1 - Localiser et accéder au site du client	• L'utilisation des équipements permet de localiser correctement le site du client.
C8.2 - Exploiter les informations liées aux conditions de circulation	• L'itinéraire est adapté aux conditions de circulation.
C8.3 - Remettre les produits aux clients	• Le destinataire est identifié. • Les règles relatives aux gestes et postures sont toutes respectées. • Les encaissements éventuels sont réalisés. • Les documents sont renseignés, émargés et ventilés. • Les moyens de suivi de la marchandise sont utilisés en conformité.

Savoirs associés

S31 - Les informations liées à la circulation

S31.1 - Les informations sur site
S31.2 - L'itinéraire

S32 - La livraison

S32.1 - Les contrôles
S32.2 - Les encaissements

S33 - La qualité

S33.1 - La démarche qualité

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION
Pôle 2 - Logistique et préparation de livraison

Compétence 9 - Gérer les retours de tournée et remonter les informations dans le respect des procédures de l'organisation

Compétences constitutives	Critères d'évaluation
C9.1 - Gérer les retours en fin de tournée	• Les supports de charges sont comptabilisés, contrôlés, restitués en conformité avec le protocole de l'organisation. • Les supports d'emballage non réutilisés sont repris dans le respect du protocole de développement durable. • Les produits non utilisés sont replacés sans erreur dans le circuit de distribution.
C9.2 - Remonter les informations sur la réalisation de la tournée	• Les comptes rendus prévus dans les procédures de l'organisation sont réalisés et transmis.

Savoirs associés

S34 - Le retour des produits

S34.1 - Les incidents sur les produits

S35 - Les supports et unités de charges

S35.1 - La gestion des supports et unités

S36 - Les déchets

S36.1 - Le développement durable
S36.2 - Le tri sélectif
S36.3 - Le recyclage

Pôle 2
Logistique et préparation de livraison
Savoirs et limites de savoirs

Savoirs	Limites de savoirs

S21 - Les documents

S21.1 - Les documents de la préparation	La fiche de stock, le bon de préparation
S21.2 - Les documents clients	Le bon de commande, la facture, le bon de livraison, l'avis de réception (Voir Pôle 1 - S12.3 - Les documents commerciaux)

S22 - L'implantation et l'adressage

S22.1 - L'implantation et l'organisation des différentes zones d'activités de logistique	Les différents matériels ou structures de stockage (armoires, rayonnages) L'agencement du stockage (allée, travée, alvéole, niveau) Les zones d'activités, les zones spécifiques : zone sous température dirigée, zone de produits dangereux, zone sécurisée
S22.2 - L'adressage des produits	La codification, le plan de la zone de stockage
S22.3 - Le circuit de prélèvement	Les différents circuits
S22.4 - Les méthodes de prélèvement	Les principales méthodes de prélèvement

S23 - Le produit

S23.1 - Les caractéristiques des produits	La nature des produits réceptionnés, stockés et expédiés : produits conditionnés, denrées périssables, produits dangereux, vrac Les contraintes liées à la nature du produit La date limite de consommation (DLC), la date de durabilité minimale (DDM), la date limite d'utilisation optimale (DLUO), la date limite de vente (DLV)
S23.2 - L'emballage et l'étiquetage	Les différents types d'emballage et de conditionnement Les différents étiquetages (produits, stockage, transport)
S23.3 - Les pictogrammes et les symboles normalisés	Les pictogrammes de manutention et de transport Les précautions de manipulation des produits Les produits dangereux ou déclarés en tant que tels La miscibilité des produits

S24 - Le matériel de prélèvement

S24.1 - Les matériels de manutention	Les transpalettes, les rolls, les chariots de préparation de commandes, les diables
S24.2 - Les supports de charges	Les palettes, les rolls, les caisses, les caisses américaines, les cartons, les box plastiques
S24.3 - Les unités de chargement	Les caisses, les bacs, les cartons, les sacs, les palettes
S24.4 - Les équipements de protection individuelle (EPI)	Les gants, les chaussures de sécurité, les lunettes, le casque, la coiffe, les bouchons anti-bruit, le gilet haute visibilité

S25 - La constitution d'une unité de charges

S25.1 - La position des colis	À plat, à chant, debout
S25.2 - La stabilité et la protection des produits	Le calage, le filmage, le cerclage, le houssage, le ruban adhésif, l'agrafage, le collage

Savoirs	Limites de savoirs

S26 - L'acheminement sur la zone d'expédition

S26.1 - Le matériel adapté à la tâche de manutention	La notion de masse, de lieu et de longueur de déplacement
S26.2 - Le transfert de charges	Les principaux facteurs d'accidents Les règles de circulation sur la zone d'activités

S27 - La saisie des mouvements de stocks

S27.1 - Le stockage	La notion de stock (mini, maxi, alerte) La rupture de stock Les différents outils liés aux mouvements de stocks en tenant compte des évolutions technologiques
S27.2 - L'inventaire	Le rôle de l'inventaire La fiche d'inventaire

S28 - La sécurité

S28.1 - La sécurité sur le site	Le protocole de sécurité Les éléments de la sécurité

S29 - Les moyens embarqués de suivi

S29.1 - Le suivi informatique des produits et des services	Les différents outils de suivi des produits et services en tenant compte des évolutions technologiques

S30 - L'organisation de la tournée et le chargement du véhicule

S30.1 - L'organisation de la tournée	Les contraintes
S30.2 - Le chargement	Le plan de chargement du véhicule Les différents moyens d'arrimage Les notions et les règles de base de calage et d'arrimage
S30.3 - La répartition des charges	La définition du ballant L'influence de la répartition du chargement sur la tenue de route

S31 - Les informations liées à la circulation

S31.1 - Les informations sur site	Le réseau routier Le géo-positionnement par satellite (GPS) Les différents organismes et les sources d'information routières en tenant compte des évolutions technologiques
S31.2 - L'itinéraire	Les cartes et les plans Les restrictions de circulation Les incidents de circulation

S32 - La livraison

S32.1 - Les contrôles	Le contrôle quantitatif Le contrôle qualitatif
S32.2 - Les encaissements	Les moyens de paiement (Voir Pôle 1 - S12.3 - Les moyens de paiement et l'encaissement)) La réglementation en vigueur

Savoirs	Limites de savoirs

S33 - La qualité

S33.1 - La démarche qualité	Les règles d'une démarche qualité Les causes et les conséquences de la non qualité Les acteurs et les partenaires intervenant dans la démarche qualité

S34 - Le retour des produits

S34.1 - Les incidents sur les produits	Les procédures de retour

S35 - Les supports et unités de charges

S35.1 - La gestion des supports et unités	Les supports et unités consignés Les supports et unités échangeables Les supports et unités réutilisables Les supports et unités non réutilisables (Voir Thème S36 : Les déchets)

S36 - Les déchets

S36.1 - Le développement durable	Les acteurs du développement durable
S36.2 - Le tri sélectif	La nature des déchets
S36.3 - Le recyclage	La réglementation La réutilisation Les rebus La valorisation La démarche environnementale de l'organisation

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Pôle 3 - Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel

Compétence 10 - Contrôler la conformité du moyen de transport et sa compatibilité avec les produits à transporter dans le respect des réglementations en vigueur

Compétences constitutives	Critères d'évaluation
C10.1 - Effectuer les vérifications courantes de sécurité et de conformité	• Les contrôles, les visites techniques, les agréments afférents aux moyens de transport et aux équipements sont valides. • Le moyen de transport, ses équipements et accessoires sont conformes aux normes et réglementations spécifiques. • Les contrôles permettent de valider la conformité du moyen de transport à la politique de communication de l'organisation.
C10.2 - Contrôler la compatibilité du moyen de transport aux produits à transporter	• Le moyen de transport est compatible avec les produits à transporter. • Les équipements et accessoires nécessaires au transport à réaliser sont présents et compatibles.
C10.3 - Contrôler la présence et la validité des documents de la pochette de bord	• Les différents documents liés au(x) conducteur(s), au moyen de transport, aux produits à transporter, figurent sans omission dans la pochette constituée. • Les documents présents sont valides.
C10.4 - Renseigner les différentes rubriques des documents de transport	• Les différentes rubriques du document de transport, papier ou dématérialisé, sont complétées avec exactitude. • Le document est exploitable.
C10.5 - Valider les documents de transport du client	• Le document de transport est accepté et validé par les parties liées. • Le document est ventilé correctement.

Savoirs associés

S37 - Le moyen de transport et ses équipements

S37.1 - Les contrôles avant départ
S37.2 - Les visites techniques obligatoires

S38 - Les caractéristiques techniques

S38.1 - Les normes techniques des moyens de transport (poids et dimensions)
S38.2 - Le calcul de la masse maximale autorisée (MMA) et de la charge utile (CU)
S38.3 - Les types de moyens de transport

S39 - La qualité

S39.1 - Le moyen de transport en tant que vecteur de communication

S40 – Les documents réglementaires

S40.1 - Les documents « moyen de transport» (certificat d'immatriculation, certificat d'assurance …)
S40.2 - Les documents « conducteur » (permis de conduire, habilitations…)
S40.3 - Le document « transport » (lettre de voiture)

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Pôle 3 - Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel

Compétence 11 - 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

Compétences constitutives	Critères d'évaluation
C11.1 - Conduire rationnellement le véhicule	• Les caractéristiques techniques du véhicule sont exploitées dans le cadre d'une conduite rationnelle. • La réglementation du code de la route est respectée. • Le comportement du conducteur est conforme à celui d'un usager qui partage la « route ». • Le véhicule est utilisé de façon à garantir sa propre sécurité, celle des autres ainsi que celle des biens. • La conduite est adaptée au type, à la masse et au chargement du véhicule et préserve les intérêts de l'organisation, des clients et de l'environnement.
C11.2 - Exploiter les instruments d'aide à la conduite	• L'utilisation des instruments d'aide à la conduite permet la conduite rationnelle et assure la sécurité des personnes et des biens.
C11.3 - Manœuvrer en sécurité le véhicule	• Les manœuvres sont réalisées en toute sécurité.

Savoirs associés

S41 - Les règles de circulation, de sécurité routière et de communication

S41.1 - Les différentes signalisations
S41.2 - Les règles de circulation routière
S41.3 - La prévention routière (accidents, évaluation des distances…)
S41.4 - Le savoir-être du conducteur

S42 - Le principe de fonctionnement des véhicules

S42.1 - La motorisation thermique, électrique, hybride et autres
S42.2 - L'alimentation en énergie et en air
S42.3 - Le refroidissement, la lubrification, le graissage
S42.4 - Le freinage
S42.5 - Le circuit électrique
S42.6 - La chaîne cinématique
S42.7 - La liaison au sol

S43 - La sécurité dans les manœuvres

S43.1 - Les risques
S43.2 - Les protocoles de sécurité

S44 - Les principes de la conduite rationnelle

S44.1 - L'anticipation
S44.2 - L'exploitation optimale du véhicule

S45 - Les systèmes de communication et d'aide à la conduite

S45.1 - Le régulateur, le limiteur, l'ordinateur de bord
S45.2 - Les outils de géolocalisation embarqués et nomades

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Pôle 3 - Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel

Compétence 12 - Identifier une anomalie, un dysfonctionnement lié au moyen de transport et appliquer les procédures dans le respect des consignes de l'organisation

Compétences constitutives	Critères d'évaluation
C12.1 - Identifier un dysfonctionnement lié au moyen de transport	• Les incidents techniques liés au moyen de transport sont détectés. • Le dysfonctionnement est localisé d'une façon logique et précise.
C12.2 - Appliquer les procédures de traitement des anomalies ou incidents	• Les procédures spécifiques sont appliquées. • Un compte rendu écrit ou oral exploitable est effectué conformément aux procédures de l'organisation.
C12.3 - Gérer les situations d'accident avec un moyen de transport	• Le constat amiable est renseigné contradictoirement et est exploitable. • La procédure de protection, d'alerte et de secours est respectée.
C12.4 - Signaler les anomalies, incidents ou accidents constatés	• L'organisation et le client sont rapidement informés des difficultés rencontrées ainsi que des anomalies et incidents constatés selon les procédures en vigueur.

Savoirs associés

S46 - Le constat amiable

S46.1 - Les éléments du constat amiable

S47 - Les incidents techniques

S47.1 - La méthodologie d'un diagnostic
S47.2 - L'intervention de premier niveau

Pôle 3
Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel
Savoirs et limites de savoirs

Savoirs	Limites de savoirs
S37 - Le moyen de transport et ses équipements	
S37.1 - Les contrôles avant départ	Les procédures de contrôle (intérieur, extérieur et niveaux) avant départ
S37.2 - Les visites techniques obligatoires	Les contrôles (vérifications hayons, extincteurs) et visites obligatoires (contrôle technique) selon la réglementation en vigueur Les échéances à signaler
S38 - Les caractéristiques techniques	
S38.1 - Les normes techniques des moyens de transport (poids et dimensions)	Les masses (MV : Masse à vide ; MCV : Masse en charge du véhicule, MCE : Masse en charge de l'ensemble) et la détermination des dimensions utiles des moyen de transport (longueur, largeur, hauteur et volumes)
S38.2 - Le calcul de la masse maximale autorisée (MMA) et de la charge utile (CU)	La méthode de calcul L'identification du moyen de transport adapté
S38.3 - Les types de moyen de transport	Les carrosseries industrielles, les silhouettes des moyens de transport, les équipements spécifiques
S39 - La qualité	
S39.1 - Le moyen de transport en tant que vecteur de communication	L'image de marque de l'organisation
S40 - Les documents réglementaires	
S40.1 - Les documents « moyen de transport» (certificat d'immatriculation, certificat d'assurance…)	Les documents obligatoires et facultatifs Les échéances à signaler
S40.2 - Les documents « conducteur » (permis de conduire, habilitations…)	
S40.3 - Le document « transport » (lettre de voiture)	Les différents types de documents (version dématérialisée ou papier), la rédaction du document de transport (*lien avec le contrat de transport*)
S41 - Les règles de circulation, de sécurité routière et de communication	
S41.1 - Les différentes signalisations	Les signalisations verticales, horizontales, lumineuses Les différents types de panneaux, le marquage au sol et les feux
S41.2 - Les règles de circulation routière	Les règles de conduite à appliquer (règles de priorité, de croisement et de dépassement, d'arrêts et de stationnement, règles de circulation sur route et autoroute)
S41.3 - La prévention routière (accidents, évaluation des distances…)	Les principaux types d'accidents, les indices permettant d'apprécier les distances et les vitesses, les conséquences d'une mauvaise évaluation des distances et des vitesses Les distances de sécurité
S41.4 - Le savoir-être du conducteur	Les règles de courtoisie à appliquer en conduite

Savoirs	Limites de savoirs

S42 - Le principe de fonctionnement des véhicules

S42.1 - La motorisation thermique, électrique, hybride et autres	Les principaux composants, les cycles moteur, l'exploitation des courbes caractéristiques d'un moteur, les prescriptions d'utilisation, de contrôle et d'entretien
S42.2 - L'alimentation en énergie et en air	Les principaux composants, les principes de fonctionnement, les prescriptions d'utilisation, de vérification et d'entretien
S42.3 - Le refroidissement, la lubrification, le graissage	
S42.4 - Le freinage	
S42.5 - Le circuit électrique	
S42.6 - La chaîne cinématique	
S42.7 - La liaison au sol	

S43 - La sécurité dans les manœuvres

S43.1 - Les risques	Les risques spécifiques liés au gabarit et aux manœuvres Les angles morts Les zones de manœuvre
S43.2 - Les protocoles de sécurité	Les règles de circulation et de manœuvre dans l'organisation Le respect du protocole de sécurité

S44 - Les principes de la conduite rationnelle

S44.1 - L'anticipation	Les principes de la conduite préventive
S44.2 - L'exploitation optimale du véhicule	Les pratiques à appliquer L'éco-conduite

S45 - Les systèmes de communication et d'aide à la conduite

S45.1 - Le régulateur, le limiteur, l'ordinateur de bord	Les procédures d'utilisation des systèmes embarqués
S45.2 - Les outils de géolocalisation embarqués et nomades	

S46 - Le constat amiable

S46.1 - Les éléments du constat amiable	La rédaction du constat amiable La réglementation concernant le constat amiable

S47 - Les incidents techniques

S47.1 - La méthodologie d'un diagnostic	Les procédures à appliquer afin d'identifier une défaillance Le livret constructeur
S47.2 - L'intervention de premier niveau	La réalisation d'une intervention mineure

ANNEXE II a
Unités constitutives du diplôme
Certificat d'aptitude professionnelle « Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison »

INTITULÉ DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

UNITÉS	INTITULÉS
UP 1	Relation client et proposition de produits et de services
UP 2	Logistique et préparation de livraison
UP 3	Conduite professionnelle d'un moyen de transport
UG 1	Français et histoire-géographie - enseignement moral et civique
UG 2	Mathématiques - sciences physiques et chimiques
UG 3	Éducation physique et sportive
UF	UNITÉS FACULTATIVES de langue vivante étrangère

UNITÉS PROFESSIONNELLES

UP 1 – UP2 – UP3

La définition du contenu des unités professionnelles du diplôme a pour but de préciser, pour chacune d'elles, les pôles, les activités et les compétences professionnelles concernées. Il s'agit à la fois :

- de permettre la mise en correspondance des activités professionnelles et des unités dans le cadre du dispositif de « validation des acquis de l'expérience » (VAE) ;
- d'établir la liaison entre les unités correspondant aux épreuves et le référentiel d'activités professionnelles afin de préciser le cadre de l'évaluation.

Tableau Croisé
Unités Constitutives/Compétences
Spécialité « Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison »
Certificat d'aptitude professionnelle

PÔLES		COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	UP1 – Relation client et proposition de produits et de services	UP2 – Logistique et préparation de livraison	UP3 – Conduite professionnelle d'un moyen de transport
Pôle 1 - Relation client et proposition de produits et de services	**C1**	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	X		
	C2	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	X		
	C3	Mener l'entretien de vente en respectant les préconisations de l'organisation et en pratiquant une communication orale et professionnelle	X		
	C4	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	X		
	C5	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	X		
Pôle 2 - Logistique et préparation de livraison	**C6**	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		X	
	C7	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		X	
	C8	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		X	
	C9	Gérer les retours de tournée et remonter les informations dans le respect des procédures de l'organisation		X	
Pôle 3 - Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel	**C10**	Contrôler la conformité du véhicule et sa compatibilité avec les produits à transporter dans le respect des réglementations en vigueur			X
	C11	Conduire et manœuvrer un véhicule 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			X
	C12	Identifier une anomalie, un dysfonctionnement lié au véhicule et appliquer les procédures dans le respect des consignes de l'organisation			X

UNITÉ UG 1 – Français et histoire-géographie - enseignement moral et civique

Le programme d'enseignement de français pour les classes préparatoires au CAP est défini à l'annexe de l'arrêté du 08 janvier 2010 (BO n° 8 du 25 février 2010).

Le programme d'enseignement d'histoire-géographie pour les classes préparatoires au CAP est défini à l'annexe de l'arrêté du 08 janvier 2010 modifié (BO n° 8 du 25 février 2010).

Le programme d'enseignement moral et civique pour les classes préparatoire au CAP est défini à l'annexe de l'arrêté du 12 juin 2015 (BO spécial n°6 du 25 juin 2016).

UNITÉ UG 2 – Mathématiques-sciences physiques et chimiques

Le programme d'enseignement de mathématiques et de sciences physiques et chimiques pour les classes préparatoires au CAP est défini à l'annexe de l'arrêté du 08 janvier 2010 (BO n° 8 du 25 février 2010).

UNITÉ UG 3 – Éducation physique et sportive

Le programme d'enseignement d'éducation physique et sportive pour les classes préparatoires au CAP et pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel est défini à l'annexe de l'arrêté du 10 février 2009 (BO spécial n° 2 du 19 février 2009).

UNITÉ UF – LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

L'unité facultative de langue vivante étrangère est fixée par l'arrêté du 17 juin 2003 modifié fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

ANNEXE II b
Règlement d'examen
Certificat d'aptitude professionnelle « Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison »

RÈGLEMENT D'EXAMEN
Spécialité « Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison » de certificat d'aptitude professionnelle

Spécialité « Opérateur/Opératrice de service - Relation client et livraison » de certificat d'aptitude professionnelle			**Scolaires** (Établissements publics et privés sous contrat) **Apprentis** (CFA et section d'apprentissage habilités) **Formation professionnelle continue** (Établissements publics)		**Scolaires** (Établissements privés hors contrat) **Apprentis** (CFA et section d'apprentissage non habilités) **Formation professionnelle continue** (Établissements privés) **Enseignement à distance Candidats individuels**	
Épreuves	**Unités**	**Coeff.**	**Mode**		**Mode**	**Durée**
UNITES PROFESSIONNELLES						
EP1 - Relation client et proposition de produits et de services	UP1	5	CCF (2)		Oral	35 min
EP2 – Logistique et préparation de livraison	UP2	3 + 1 (1)	CCF		Oral	25 min
EP3 – Conduite professionnelle d'un moyen de transport	UP3	2	CCF		Pratique et écrite	60 min
UNITES D'ENSEIGNEMENT GENERAL						
EG1 – Français et histoire-géographie – enseignement moral et civique	UG1	3	CCF		Ponctuel écrit	2 h 15
EG2 – Mathématiques – sciences physiques et chimiques	UG2	2	CCF		Ponctuel écrit	2 h
EG3 – Éducation physique et sportive	UG3	1	CCF		Ponctuel	
EF - Épreuve facultative de langue vivante étrangère (3)	UF		Ponctuel Oral	20 mn	Ponctuel Oral	20 min

(1) – dont coefficient 1 pour la Prévention Santé Environnement (PSE)
(2) – CCF : Contrôle en cours de formation
(3) – seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte pour la délivrance du diplôme

ANNEXE II c
Définition des épreuves
Certificat d'aptitude professionnelle « Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison »

EP1	RELATION CLIENT ET PROPOSITION DE PRODUITS ET DE SERVICES	Coef. 5

Objectifs et finalités de l'épreuve

Elle vise à apprécier l'aptitude du candidat à accueillir, informer et vendre un produit et une prestation de service à un client et à suivre la relation client. Elle vise également à apprécier son niveau de connaissances de l'environnement professionnel, des technologies de l'information et de la communication, de l'environnement économique et juridique de l'organisation.

Contenu de l'épreuve
L'épreuve évalue les compétences relevant du Pôle 1. Les savoirs S1 à S20 associés aux compétences 1 à 5 sont mobilisés.

Pôle 1 - Relation client et proposition de produits et de services	- **Compétence 1** - 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 - **Compétence 2** - 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 - **Compétence 3** - Mener l'entretien de vente en respectant les préconisations de l'organisation et en pratiquant une communication orale professionnelle. - **Compétence 4** - 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 - **Compétence 5** - 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

Critères de l'évaluation
En forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'évaluation des acquis du candidat s'effectue à l'occasion de deux situations :

- **Situation 1** : la première situation prend en compte les compétences 2, 3 et 5 et les savoirs qui y sont associés. L'évaluation s'appuie sur les critères d'évaluation correspondants.

- **Situation 2** : la seconde situation prend en compte les compétences 1 et 4 et les savoirs qui y sont associés. L'évaluation s'appuie sur les critères d'évaluation correspondants.

Modes d'évaluation

Evaluation ponctuelle
Durée : 35 minutes

Le jury d'interrogation se compose obligatoirement d'un professeur/formateur de la spécialité et, si possible, d'un professionnel des métiers de la relation client, ou à défaut, d'un second professeur/formateur de la spécialité. L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve orale. Elle s'appuie sur la réalisation par le candidat de deux situations qui s'enchaînent.

- **Situation 1 : Vente d'un produit ou d'une prestation de service (coefficient 3 ; durée totale : 25 minutes maximum)**

Temps de préparation : 15 minutes
Temps de réalisation de la prestation orale : 10 minutes maximum

L'évaluation s'appuie sur la réalisation, par le candidat, d'une vente d'un produit ou d'une prestation de service en liaison avec les activités habituelles d'une organisation.

Le candidat remet à la date fixée par le recteur d'académie un document authentique (ou reconstitué) d'un produit ou d'un service de l'organisation dans laquelle il a évolué. Le jury d'interrogation se concerte pour définir un nouveau contexte prenant en compte l'organisation et le produit ou le service présenté. Pour ce faire, il établit un document de cadrage qui est remis au candidat afin qu'il puisse préparer sa prestation. Au cours de cette préparation, tous les documents internes à l'organisation, en lien avec le produit et/ou le service présenté, peuvent être utilisés par le candidat.

À l'issue de cette préparation, le candidat réalise un entretien de vente simulé avec un client dont le rôle est tenu par un des membres du jury d'interrogation. À la fin de cette simulation le candidat procède à l'analyse de sa prestation et des choix qu'il a opérés.

- **Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel, numérique, économique et juridique (coefficient 2 ; durée totale : 10 minutes maximum)**

Cette partie s'appuie sur un entretien avec les membres du jury d'interrogation. Elle se déroule à l'issue de la première partie et s'appuie sur un document interne à l'organisation dans laquelle le candidat a évolué.

Le candidat remet, à la date fixée par le recteur d'académie, un support interne de l'organisation (document, photographie, capture d'écran, support informatique…) présentant un moyen technologique utile à l'information et à la communication avec le client. Ce support sert à la présentation et au questionnement.

Cette partie comporte deux phases :

a) Dans une première phase, le candidat présente :

- les caractéristiques de l'environnement professionnel de l'organisation (la zone de chalandise, la clientèle, le réseau de distribution) ;
- le moyen technologique utile à l'information et à la communication avec le client évoqué dans le document mis à disposition du jury d'interrogation ;
- l'environnement économique et juridique de l'organisation (le marché ou la réglementation des fichiers clients).

b) Dans une seconde phase, le jury d'interrogation procède à un questionnement permettant d'approfondir la présentation effectuée par le candidat.

En l'absence des documents supports à l'évaluation, le candidat n'est pas évalué et se voit attribuer la note de zéro.

Evaluation par contrôle en cours de formation

La commission d'évaluation se compose obligatoirement d'un professeur/formateur de spécialité et si possible d'un professionnel des métiers de la relation client, ou à défaut, d'un second professeur/formateur de la spécialité. L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve orale. Elle s'appuie sur la réalisation par le candidat de deux situations identiques à celles définies dans la forme ponctuelle.

L'évaluation se déroule à partir du second trimestre de la dernière année de la formation lorsque le candidat est prêt. Le candidat remet à la commission d'interrogation, au plus tard, le jour de l'interrogation, les documents exigés par la situation d'évaluation.
Les deux situations d'évaluation peuvent être réalisées successivement ou en deux temps différés.

À l'issue de la situation d'évaluation, la commission d'interrogation constitue pour chaque candidat un dossier comprenant :

- les documents transmis par le candidat,
- le document de cadrage du contexte de la situation proposé au candidat,
- la fiche d'évaluation renseignée ayant permis la proposition de note pour le candidat.

En l'absence des documents supports à l'évaluation, le candidat n'est pas évalué et se voit attribuer la note de zéro.

EP2	LOGISTIQUE ET PREPARATION DE LIVRAISON	Coef. 3 + 1 pour PSE

Objectifs et finalités de l'épreuve

Elle vise à apprécier l'aptitude du candidat à prendre en charge des produits et des services, à organiser une tournée, à livrer, collecter des produits et des services et à gérer les retours de tournée.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve évalue les compétences relevant du Pôle 2. Les savoirs S21 à S36 associés aux compétences 6 à 9 sont mobilisés.

Pôle 2 - Logistique et préparation de livraison	- **Compétence 6** - 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 - **Compétence 7** - 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 - **Compétence 8 –** 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 - **Compétence 9** - Gérer les retours de tournée et remonter les informations dans le respect des procédures de l'organisation

Critères de l'évaluation

En forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'évaluation s'appuie sur les critères d'évaluation correspondant aux compétences du pôle 2.

Modes d'évaluation

Evaluation ponctuelle
Durée totale : 25 minutes
Dont 5 minutes de préparation

L'évaluation, d'une durée de 20 minutes maximum, se déroule sous la forme d'un entretien entre le candidat et les membres du jury d'interrogation, composé d'un professeur ou formateur de la spécialité et, si possible, d'un professionnel (à défaut un second professeur ou formateur, chargé des enseignements professionnels de la spécialité). Elle est précédée d'un temps de préparation de 5 minutes.

Le jury dispose d'un document récapitulatif des périodes de formation en milieu professionnel ou éventuelles expériences professionnelles dont le modèle figure dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen. Ce document permet d'indiquer les principales tâches du pôle 2 du référentiel des activités professionnelles correspondant aux tâches et activités réellement effectuées par le candidat. Ce document est renseigné conjointement par le(s) tuteur(s) ou le maître d'apprentissage et par le (ou les) professeur(s) ou formateur(s) chargé(s) de l'enseignement professionnel ayant assuré le suivi du candidat lors de sa formation en milieu professionnel. Il est renseigné par le candidat lui-même lorsque ce dernier ne dépend pas d'un établissement de formation. Le Recteur fixe la date à laquelle ce document doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen.

Le jury choisit deux compétences constitutives parmi deux des 4 compétences du pôle 2 (compétences 6, 7, 8 et 9 du référentiel de certification) et détermine, pour chacune d'entre elles, un contexte ou une situation professionnelle permettant au candidat de présenter des activités afin de démontrer qu'il sait mobiliser les compétences constitutives choisies. Ce contexte ou cette situation sont choisis de sorte que le candidat puisse présenter en priorité les activités qu'il a réalisées au cours des périodes de formation en milieu professionnel ou au cours de son expérience professionnelle.

Lors de l'entretien, le candidat expose les activités correspondant au contexte ou à la situation professionnelle indiqué par le jury pendant un maximum de dix minutes. Cette présentation est suivie de questions du jury qui permettent au candidat de démontrer qu'il sait mobiliser la compétence correspondante à l'activité décrite.

Évaluation par contrôle en cours de formation

Les modalités d'évaluation en contrôle en cours de formation sont identiques à celles définies dans la forme ponctuelle.

L'évaluation s'effectue à l'occasion de 2 situations d'évaluation, qui portent sur deux compétences constitutives choisies parmi deux des 4 compétences du pôle 2 (compétences 6, 7, 8 et 9 du référentiel de certification). La première situation d'évaluation se déroule à la fin du premier trimestre de l'année terminale et la seconde au cours du dernier trimestre de cette même année.

Prévention Santé Environnement	**coefficient 1**

Les modalités de l'épreuve de Prévention-santé-environnement sont définies par l'arrêté du 17 juin 2003 modifié fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

EP3	**CONDUITE PROFESSIONNELLE D'UN MOYEN DE TRANSPORT**	**Coef. 2**

Cette épreuve comprend deux situations d'évaluation :

- **Situation 1** : Conduite d'un véhicule de catégorie B
- **Situation 2** : Evaluation de compétences professionnelles en lien avec la conduite

Situation 1 : Conduite d'un véhicule de catégorie B

Objectifs et finalités de l'épreuve
Elle vise à apprécier l'aptitude du candidat à conduire et manœuvrer un véhicule de catégorie B en toute sécurité.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve évalue la compétence 11 relevant du Pôle 3. Les savoirs S41 à S 45 associés à la compétence 11 sont mobilisés.

Pôle 3 - Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel	- **Compétence 11** - 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

Le candidat se présente à l'épreuve pratique du permis B, après avoir validé en amont l'ETG (Épreuve Théorique Générale). Le candidat réalise l'ETG et la phase pratique telles que définies par le ministère en charge des examens du permis de conduire.

Les candidats déjà titulaires du permis B sont dispensés de cette épreuve.

L'épreuve théorique générale est destinée à constater que le candidat est capable d'analyser rapidement diverses situations de la circulation afin d'y appliquer correctement les règles de circulation et de sécurité qui s'y rapportent.

Elle a lieu en centre de formation agréé en tant que centre d'examen.

Un professeur ou formateur habilité intervenant dans la filière de la conduite routière ou dans le cadre de la formation organise l'épreuve du Code de la Route pour tous les candidats. Le matériel d'évaluation (ordinateur portable et boîtiers) est dédié exclusivement à l'examen de l'ETG. Une connexion internet est nécessaire afin de faire remonter les résultats à l'issue de l'ETG.

Les séries présentées par le professeur ou le formateur font l'objet d'un tirage aléatoire ; elles sont sélectionnées parmi celles utilisées pour les examens du permis de conduire.

L'épreuve comprend deux séries consécutives de quarante questions.

Elle est validée si le candidat obtient au minimum 35 bonnes réponses sur 40 pour l'une des deux séries. Celui qui obtient un résultat défavorable doit se présenter aux séances de rattrapage, celles-ci n'étant pas limitées en nombre.

Pour les candidats ayant réussi, l'ETG reste valable pour une durée maximale de 5 ans dans le cadre de son cursus de formation. En cas de réussite à l'ETG, le résultat est consigné sur un dossier spécifique renseigné par l'enseignant ou le formateur habilité.

L'épreuve pratique du permis B se déroule dans le centre de formation.

Elle permet de contrôler les connaissances, les aptitudes et le comportement des candidats. Elle comporte :

- un temps de conduite effective (1/3 en agglomération et 2/3 hors agglomération dans la mesure du possible comprenant une phase guidée et une phase en autonomie), 2 manœuvres dont une au moins réalisée en marche arrière.
- un temps pour les vérifications du véhicule :
  - deux questions portant sur la vérification d'un élément technique à l'intérieur et à l'extérieur du véhicule et une en lien avec la sécurité routière ;

- une mise en action d'un accessoire ou commande en cours de circulation.

À l'issue de l'épreuve du permis :

- si le candidat obtient un avis favorable pour la validation du permis B, le résultat est consigné sur un dossier spécifique par l'expert en charge des examens du permis de conduire ;

- si le candidat n'obtient pas d'avis favorable au terme des séances de rattrapage, le permis ne peut lui être délivré mais il n'est pas éliminé à l'examen du diplôme.

Cette épreuve ne fait pas l'objet d'une note mais d'une mention « validée » ou « non validée » sur le bordereau de notation.

Modes d'évaluation

Evaluation ponctuelle

La durée de l'épreuve pratique et orale est en concordance avec la réglementation du ministère en charge des examens du permis de conduire.

Cette situation de conduite d'un véhicule de catégorie B se déroule suivant les instructions définissant l'organisation et le contenu des épreuves de conduite dans la filière de la conduite routière.

La commission d'évaluation se compose obligatoirement de l'expert en charge des examens du permis de conduire, d'un enseignant de la conduite routière et si possible d'un professionnel.

L'expert en charge des examens du permis de conduire est seul juge de la qualité de la prestation de conduite du candidat. Il complète la grille d'évaluation à sa disposition et positionne un avis (favorable ou insuffisant).

S'agissant d'une épreuve ponctuelle, une seule présentation à cette épreuve est possible.

Evaluation par contrôle en cours de formation

La commission d'évaluation se compose obligatoirement de l'expert en charge des examens du permis de conduire, d'un enseignant de la conduite routière et si possible d'un professionnel.

L'évaluation se déroule au cours de la dernière année de la formation, la période choisie pour l'évaluation pouvant être différente pour chacun des candidats. Chaque candidat est informé à l'avance de la période prévue pour le déroulement de la situation d'évaluation qui le concerne.

L'expert en charge des examens du permis de conduire est seul juge de la qualité de la prestation de conduite du candidat. Il complète la grille d'évaluation à sa disposition et positionne un avis (favorable ou insuffisant).

À l'issue de la situation d'évaluation, l'équipe pédagogique du centre de formation constitue pour chaque candidat un dossier comprenant :
- les documents produits par l'expert en charge des examens du permis de conduire,
- le dossier spécifique de relevé des résultats,
L'ensemble du dossier décrit ci-dessus relatif à la situation d'évaluation est tenu à la disposition du jury.

Situation 2 : Évaluation de compétences professionnelles en lien avec la conduite

Objectifs et finalités de l'épreuve

Elle vise à apprécier l'aptitude du candidat à utiliser un véhicule dans le cadre professionnel.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve évalue les compétences 10 et 12 relevant du Pôle 3. Les savoirs S 37 à S40 et S46 à S47 associés aux compétences 10 et 12 sont mobilisés.

Pôle 3 - Utilisation d'un moyen de transport dans un cadre professionnel	- **Compétence 10 -** Contrôler la conformité du moyen de transport et sa compatibilité avec les produits à transporter dans le respect des réglementations en vigueur - **Compétence 12** - Identifier une anomalie, un dysfonctionnement lié au moyen de transport et appliquer les procédures dans le respect des consignes de l'organisation

Cette épreuve se déroule en centre de formation et se décompose en 3 phases :

Phase 1 : Prise en charge du moyen de transport :

Le candidat réalise, à partir d'une liste prédéfinie, les vérifications avant départ sur un véhicule de transport de catégorie B.

Phase 2 : Réalisation d'un diagnostic simple d'un dysfonctionnement sur le moyen de transport et remise en conformité :

À partir des moyens et données suivantes :

- une documentation technique relative au moyen de transport,
- un outillage de bord,
- des moyens de protection adaptés,

et en présence d'un moyen de transport, le candidat doit identifier un dysfonctionnement simple (ampoule grillée, pression des pneumatiques, …) et remettre en conformité le moyen de transport.

Phase 3 : Vérification de la compatibilité du moyen de transport aux produits à transporter :

À partir d'une mise en situation, présentée sous forme d'une étude de cas décrivant une opération de transport à réaliser, et des caractéristiques techniques d'un moyen de transport, le candidat doit vérifier la compatibilité de celui-ci aux produits à transporter. Les questions relatives à cette étude de cas seront présentées, en partie sous forme de QCM faisant appel à des réponses précises, et en partie sous forme de questions ouvertes permettant au candidat de développer des calculs simples.

Modes d'évaluation

Evaluation ponctuelle :

Durée : 1 h maximum (phase 1 : 10 minutes, phase 2 : 25 minutes, phase 3 : 25 minutes)

Le jury d'interrogation se compose d'un professeur ou formateur de la spécialité et d'un professionnel, ou, en l'absence de celui-ci, d'un second professeur ou formateur de la spécialité.

Le candidat doit réaliser successivement les 3 phases.

Evaluation par contrôle en cours de formation

La situation d'évaluation est organisée par un professeur ou formateur de la spécialité selon l'organisation mise en œuvre dans le cadre de l'épreuve ponctuelle.

L'évaluation se déroule au cours de la dernière année de la formation. La période choisie pour l'évaluation pouvant être différente pour chacun des candidats. Chaque candidat est informé à l'avance de la période prévue pour le déroulement de la situation d'évaluation qui le concerne.

À l'issue de la situation d'évaluation, les membres de la commission d'évaluation constitue pour chaque candidat un dossier comprenant :

- les documents produits par le candidat,
- la fiche d'évaluation renseignée ayant permis la proposition de note pour le candidat.

L'ensemble du dossier décrit ci-dessus, relatif à la situation d'évaluation est tenu à la disposition du jury.

EG 1 - Français et histoire- géographie - enseignement moral et civique	**UG 1** **coefficient 3**

Les modalités de l'épreuve de Français et histoire-géographie et enseignement moral et civique sont définies par l'arrêté du 17 juin 2003 modifié fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

EG 2 - Mathématiques – Sciences physiques et chimiques	**UG 2** **coefficient 2**

Les modalités de l'épreuve de Mathématiques-Sciences physiques et chimiques sont définies par l'arrêté du 17 juin 2003 modifié fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

EG 3 - Éducation physique et sportive	**UG 3** **coefficient 1**

Les modalités de l'épreuve d'éducation physique et sportive sont définies par l'arrêté du 15 juillet 2009 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles et par la note de service n° 09-141 du 8 octobre 2009 relative à l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles.

Épreuve facultative : Langue vivante étrangère	**EF**

L'épreuve facultative de Langue vivante est définie par l'arrêté du 17 juin 2003 modifié fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

ANNEXE III
Période de Formation en Milieu Professionnel
Certificat d'aptitude professionnelle « Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison »

OBJECTIFS

La formation en milieu professionnel doit permettre à l'élève, l'apprenti ou le stagiaire de formation continue :
- de découvrir l'organisation et les réalités professionnelles du secteur de la relation client, de la logistique et de la conduite routière ;
- d'acquérir et de mettre en œuvre des compétences ;
- de faciliter et de développer des qualités professionnelles (la culture d'entreprise, l'esprit d'équipe, etc.) ;
- d'assurer une complémentarité et une continuité pédagogique entre l'établissement de formation et l'organisation.

Les activités confiées à l'élève, l'apprenti ou le stagiaire doivent être en adéquation avec celles qui sont définies dans le référentiel des activités professionnelles.

Ces activités exercées en milieu professionnel selon le statut d'élève, d'apprenti, de stagiaire de la formation continue, font l'objet de documents et d'un descriptif des activités qui servent de supports aux épreuves :
- EP1 : Relation client et proposition de produits et de services,
- EP2 : Logistique et préparation de livraison

DURÉE ET MODALITÉS

A. Candidats relevant de la voie scolaire (périodes de formation en milieu professionnel)

Durée

La circulaire n° 2016-053 du 29 mars 2016 prévoit l'organisation et l'accompagnement de la formation en milieu professionnel.

La durée totale de la période de formation en milieu professionnel est de 16 semaines, réparties sur les deux années de formation, dont 8 semaines minimum en première année.

Les PFMP sont planifiées par l'équipe pédagogique sous la responsabilité du chef d'établissement sur les deux années du cycle de formation en tenant compte des objectifs spécifiques à chacune des périodes. Les dates et les lieux des périodes de formation en milieu professionnel sont choisies en fonction des spécificités locales.

Un candidat qui, pour une raison de force majeure dûment constatée n'effectue qu'une partie de sa période de formation en milieu professionnel, peut être autorisé par le recteur à se présenter à l'examen, le jury étant tenu informé de sa situation.

Convention
L'organisation de la formation en milieu professionnel fait obligatoirement l'objet d'une convention entre l'établissement de formation et l'entreprise d'accueil. Un modèle de convention-type figure en annexe de la circulaire n° 2016-053 du 29 mars 2016. La recherche, le choix des lieux d'accueil et le suivi de l'élève en milieu professionnel relèvent de la responsabilité de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation, coordonnés par le directeur ou la directrice délégué(e) aux formations technologiques et professionnelles. Cependant, sous la responsabilité des enseignants, les élèves peuvent participer à la recherche des entreprises d'accueil.

L'élève effectue ses PFMP dans au moins deux entreprises distinctes au regard des différents secteurs cités dans le référentiel d'activités professionnelles.

À l'issue de chaque PFMP, l'attestation de PFMP doit être renseignée et signée par le tuteur ; elle précise la période, la structure, les activités et le nombre de semaines effectuées.

Pendant la période de formation en milieu professionnel, le candidat a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire et non de salarié.

B. Candidats relevant de la voie de l'apprentissage

La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti ou son responsable légal et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du code du travail.

La formation en entreprise auprès du maître d'apprentissage et les activités effectuées respectent les objectifs définis ci-dessus.

Le livret d'apprentissage, sous forme papier ou dématérialisé, établi par le centre de formation d'apprentis précise les modalités, les contenus et les objectifs de la formation en milieu professionnel.

Il est important que les diverses activités de la formation soient réalisées par l'apprenti en entreprise. En cas de situation d'entreprise n'offrant pas tous les aspects de la formation, l'article R.6223-10 du code du travail sera mis en application.

C. Candidats relevant de la voie de la formation continue

La durée de la période de formation en milieu professionnel est de 16 semaines.

Toutefois, les candidats de la formation continue peuvent être dispensés des périodes de formation en milieu professionnel s'ils justifient d'une expérience professionnelle d'au moins 6 mois dans l'un des secteurs d'activités du CAP *Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison*.

ANNEXE IV
Tableau de correspondance
Certificat d'aptitude professionnelle « Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison »

Tableau de correspondance

entre épreuves et unités de l'ancien et du nouveau référentiel

Spécialité « Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison »

de certificat d'aptitude professionnelle

Certificat d'aptitude professionnelle Spécialité « Distribution d'objets et de services à la clientèle » Défini par l'Arrêté du 19 mai 2010 (dernière session d'examen 2018)		**Certificat d'aptitude professionnelle Spécialité « Opérateur/Opératrice de service – Relation client et livraison Défini par le présent arrêté (Première session d'examen 2018)**	
Domaine professionnel			
EP1 - Distribution	UP1	EP2 - Logistique et préparation de livraison	UP2
EP2 - Gestion de la relation client	UP2	EP1 - Relation client et proposition de produits et de services	UP1
EP3 - Étude de situations professionnelles	UP3		
		EP3 - Conduite professionnelle d'un moyen de transport	UP3
Domaine général			
EG1 - Français et Histoire-Géographie - Education civique	UG1	EG1 - Français et Histoire-Géographie - Enseignement moral et civique	UG1
EG2 - Mathématiques – Sciences physiques et chimiques	UG2	EG2 - Mathématiques – Sciences physiques et chimiques	UG2
EG3 - Éducation physique et sportive	UG3	EG3 - Éducation physique et sportive	UG3
EF Épreuve facultative de langue vivante étrangère	UF	EF Épreuve facultative de langue vivante étrangère	UF