

CAP opérateur/opératrice de service - relation client et livraison

 Durée de formation : **2 ans**

 Niveau de sortie des études : CAP ou équivalent

DESCRIPTION DE LA FORMATION

Ce CAP forme l'élève à collecter, réceptionner, ventiler, acheminer, indexer, trier, entreposer et distribuer des colis. Il apprend également à conduire et entretenir des engins de manutention et des véhicules de catégorie B dans le respect des règles de sécurité.

L'utilisation des outils informatiques de la logistique (lecteur de codes-barres, tablette, système vocal) fait partie des enseignements.

La formation porte également sur le contact commercial, la communication et l'accueil : remontée des besoins des clients ; information sur les produits et services ; accueil et prise en compte des réclamations et remarques des usagers ; élaboration de comptes rendus écrits et oraux et participation à l'accueil des visiteurs et des clients.

Ce ou cette technicienne exerce des activités dans des entreprises de grande distribution, commerce de gros ou de détail, d'hôtellerie-restauration, de transport et logistique...

Le diplômé peut occuper un poste d'opérateur/trice de livraison, agent/agente de collecte, livreur/livreuse, facteur/factrice, vendeur/vendeuse, coursier/coursière...

ET APRÈS

Le CAP débouche sur la vie active mais il est possible, sous certaines conditions, de poursuivre des études en 2 ans en bac professionnel.

MÉTIERS PRÉPARÉS

Conseiller/ère relation client à distance

Le conseiller ou la conseillère relation client à distance assure des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales auprès de clients d'entreprises

	(opérateurs en télécommunications, assurances, banques, mutuelles, etc.) et des usagers des services publics... Spécialisé/e en LSF (langue des signes française), il ou elle utilise la visioconférence pour communiquer avec les personnes sourdes ou malentendantes.
Facteur/rice	Les facteurs, agents de tri et opérateurs de colis sont chargés de trier et de distribuer chaque jour les plis et les paquets. Des activités qui requièrent une certaine autonomie, beaucoup de rigueur et une bonne condition physique.

OÙ SE FORMER ?

Marne (51)	Rythme & durée	Lieu
Lycée professionnel Jeanne d'Arc - La Salle	Temps plein ; 2 ans	Reims
Ardennes (08)	Rythme & durée	Lieu
Lycée professionnel Le Château	Temps plein ; 2 ans	Sedan
Aube (10)	Rythme & durée	Lieu
Lycée professionnel du Val Moré	Temps plein ; 2 ans	Bar-sur-seine

Sources : Onisep 04.2025