

CAP OPERATEUR/TRICE DE SERVICE RELATION CLIENT LIVRAISON en un an

Département	Etablissement
HAUT-RHIN	Lycée des Métiers de l'Automobile, du Transport et de la Logistique Ettore BUGATTI - ILLZACH

Formation proposée depuis la rentrée 2018 au Lycée Ettore Bugatti à Illzach, le CAP OSRCL (Opérateur/trice de Service - Relation Client Livraison) est un CAP préparé en un an, qui répond à un besoin réel des entreprises.

Descriptif de la formation

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 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 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.

Après la formation

L'objectif premier de la formation est une **insertion rapide dans la vie active**.

Le CAP OSRCL permet cependant une **poursuite d'études** en :

- CAP Conducteur Livreur Marchandises (intégration directe de la terminale)
- 1^{ère} BAC PRO logistique
- 1^{ère} BAC PRO transport
- 1^{ère} BAC PRO Conducteur Transport Livraison Marchandises

Conditions de recrutement

Conditions

- Avoir 17 ans révolus avant le 31 décembre 2019
- La formation s'adresse :
 - aux élèves titulaires d'un CAP
 - aux élèves ayant suivi un cursus scolaire en lycée ou en CFA (2^{nde} pro, 2^{nde} GT, 1^{ère} pro, 1^{ère} GT, 1^{ère} année de CAP)
 - aux jeunes récurrents ayant suivi un parcours d'insertion (MLDS, école de la 2^{ème} chance, etc ...)
- La passation du permis de conduire intégrée dans la formation nécessite de disposer d'un document d'identité valide.

Modalités d'affectation

- Date limite de transmission des dossiers de candidature au Lycée Bugatti : 5 juin 2019
- Entretien de motivation : les 24 mai, 5 et 6 juin 2019
- Classement et proposition par la commission de motivation : 14 juin 2019
- Notification d'affectation : 28 juin 2019

Composition du dossier de candidature

- Lettre de motivation
- Curriculum Vitae
- Bulletins des deux dernières années de formation
- Tout document attestant d'une expérience de formation ou de recherche de formation.



**Lycée des Métiers de l'Automobile, du Transport
et de la Logistique Ettore BUGATTI**



FICHE DE CANDIDATURE

pour l'admission en classe de

CAP Opérateur/trice de Service Relation Client Livraison

Procédure spécifique

Etablissement d'origine	Etablissement
.....	Lycée des métiers Ettore Bugatti 8 Rue des Jonquilles 68110 ILLZACH 03 89 61 71 04

Vous joindrez à ce formulaire de candidature :

- Les bulletins des trois trimestres des deux dernières années de scolarisation.
- Tout document attestant d'une expérience de formation ou de recherche de formation.

Date limite de dépôt du dossier de candidature : le 5 juin 2019

Nom : _____ Prénom(s) : _____

(En lettres majuscules)

Né(e) le : _____ à : _____

Age : _____ Sexe : masculin féminin

Nationalité française : oui non

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Tél. fixe : _____ Tél. portable : _____

Responsable légal

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Tél. fixe : _____ Tél. portable : _____

