



## CAP OPÉRATEUR SERVICE RELATION CLIENT LIVRAISON

**Facteur H/F**

### LE MÉTIER PRÉPARÉ

Au sein de la branche Services-Courrier-Colis, les facteurs assurent **la distribution du courrier et des colis et la réalisation des nouveaux services de proximité de La Poste.**

Grâce aux 73 000 factrices et facteurs qui desservent quotidiennement 39 millions de boîtes aux lettres, La Poste Groupe entretient une relation privilégiée et de confiance avec tous les Français.

### VOS MISSIONS

- Réaliser les travaux de préparation et la distribution de l'ensemble du courrier et des colis qui vous sont confiés.
- Développer une relation client de qualité et contribuer à la satisfaction des clients sur votre tournée en extérieur.
- Participer à la promotion et à la vente de produits et services de La Poste.
- Assurer la réalisation des nouveaux services de proximité de La Poste

### RÉMUNÉRATION

\*en fonction de votre âge et du type de diplôme.

**Contrat d'apprentissage ou  
contrat de professionnalisation**

**Entre 1042 €  
et 1766 € brut\***

Cursus de 12 mois, en moyenne 1 semaine en formation théorique à l'organisme de formation et 3 semaines en formation pratique en entreprise.

**400 heures de formation**



### VOTRE FORMATION

Cette formation a pour objectif de vous former au **métier de Conducteur Livreur Facteur** et de vous faire acquérir les compétences indispensables à l'exécution du métier.

Ce programme de formation en alternance vous permettra d'obtenir le **CAP Opérateur Service Relation Client Livraison** de Niveau 3, reconnu par le ministère du Travail.

- **Module 1 : Relation client et proposition de produits et de services**
- **Module 2 : Logistique et préparation de livraison**
- **Module 3 : Conduite professionnelle d'un moyen de transport**
- **Module 4 : Français et Histoire - géographie - enseignement moral et civique**
- **Module 5 : Mathématiques et physique - chimie**
- **Module 6 : Éducation physique et sportive**
- **Module 7 : Prévention - santé - environnement**

### LE PROGRAMME

**RNCP38402**

# MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation (entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production) ; dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat ; résultats des évaluations passées en cours de formation; d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

## LES PRÉ-REQUIS

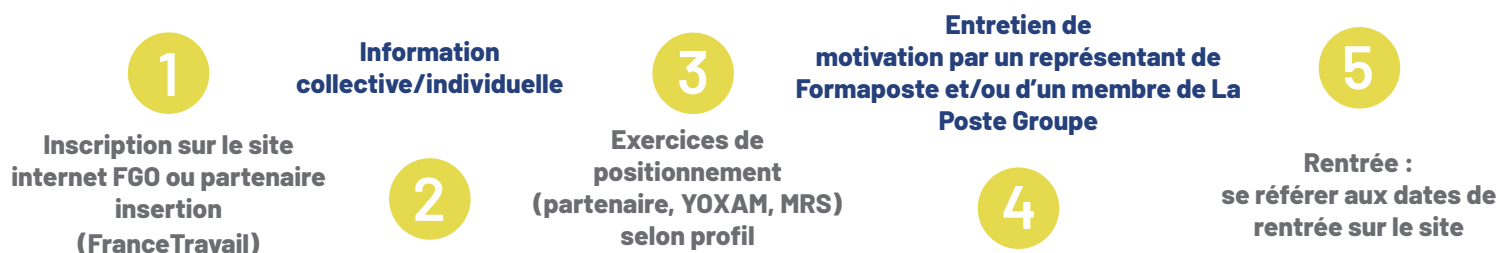
- Etre éligible au **contrat d'apprentissage** (moins de 30 ans à la signature du contrat)\* ou au **\*\*contrat de professionnalisation** (selon les critères d'éligibilités)
- **Permis B obligatoire**, boîte manuelle (au plus tard le jour de la signature du contrat)
- Avoir une **expérience professionnelle** dans la relation client et/ou dans la logistique serait un plus (stages et emploi d'été inclus)\*\*
- Savoir lire, écrire et compter.
- Justifier d'un **niveau brevet des collèges**.

\*conformément aux dispositions légales, pas de limite d'âge pour les personnes reconnues en qualité de travailleurs handicapés (RQTH)

\*\*sous certaines conditions dans le cadre du projet d'insertion des publics éloignés de l'emploi

\*\*\* en CDD au sein de La Poste Groupe, veuillez vous rapprocher de votre établissement courrier pour votre admission

## MODALITÉS D'ADMISSION



## DÉBOUCHÉS ET POURSUITES D'ÉTUDES

- Chauffeur-livreur
- Conducteur convoyeur
- Coursier
- Livreur à domicile de biens de consommation

Poursuite d'étude vers des diplômes ou des titres de niveau 4 (équivalent BAC).

## ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Cette offre de formation est accessible également et sans limite d'âge au candidat (H/F) Reconnu en Qualité de Travailleur Handicapé en adéquation avec l'exercice du métier visé.

Contact référent :  
Caroline PERRIN  
[c.perrin@formaposte.net](mailto:c.perrin@formaposte.net)