



## CAP EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE OPTION C SERVICE A LA CLIENTELE

### CONTACTS ET INFORMATION

**Villes de formation :** (LE) HAVRE-CENTRE

**Lieux de formation :** FODENO Le Havre - 56, rue de Rivoli - 76600 (LE) HAVRE-CENTRE

**Téléphone :** 02.35.25.88.88

**Fax :** 02.35.25.88.89

**Email :** [contact@fodeno-le-havre.fr](mailto:contact@fodeno-le-havre.fr)

**Site internet :** [www.fodeno.org](http://www.fodeno.org)

**Information :** Monsieur Amédine SALL - [contact@fodeno-le-havre.fr](mailto:contact@fodeno-le-havre.fr)

### OBJECTIFS

Placé sous l'autorité du commerçant ou du responsable du point de vente ou du rayon, le titulaire de ce CAP accueille et informe le client. Il lui présente les caractéristiques techniques et commerciales des produits, le conseille et conclut la vente. Il propose des services d'accompagnement et contribue à la fidélisation de la clientèle. Il participe par ailleurs à la réception, à la préparation et à la mise en valeur des produits, et, le cas échéant, à leur expédition.

#### A propos de l'option :

L'option services à la clientèle permet d'exercer une activité dans des espaces à vocation commerciale ou dans des entreprises multiservices ouvertes au public (gares maritimes, routières ou ferroviaires, pôles d'échanges de transport, centres commerciaux, structures multiservices, complexes de loisirs).

Le titulaire du CAP peut occuper un poste d'agent commercial et de service à la clientèle ou d'agent d'accueil et de service. Il utilise les outils mis à sa disposition pour renseigner les clients, les informer sur les différents prestataires présents sur le site, les orienter vers les services adaptés, les assister en cas de situation perturbée. Il prend en charge les clients à mobilité réduite. Il reçoit et enregistre les réclamations.

Enfin, l'agent vérifie l'état et le fonctionnement des installations, gère les incidents et/ou accidents sur les biens et les personnes et participe au développement de l'attractivité du site.

### METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Alternance d'apports théorique et pratique, mises en situation professionnelle, magasin pédagogique, outils numériques. Parcours de formation individualisé et personnalisé.

### RESULTATS ATTENDUS

CAP employé de vente spécialisé option C : service à la clientèle - Niveau V (CAP, BEP)



## CONDITIONS D'ADMISSION

<b>Modalités de recrutement :</b>	Admission après visite médicale, admission sur concours, admission après test, admission après entretien, admission sur dossier, admission sans condition particulière, admission après visite médicale, admission sur concours, admission après test, admission après entretien, admission sur dossier, admission sans condition particulière.
<b>Prérequis :</b>	Le projet professionnel aura été confirmé par une expérience préalable (stage, EMT, contrat de travail) dans le secteur du commerce.
<b>Niveau d'entrée minimum :</b>	Niveau 5 bis (niveau Brevet des collèges, CFG)
<b>Niveau d'entrée :</b>	Oui, des positionnements réglementaires avec le DAVA pourront être réalisés pour la prise en compte de l'expérience et des acquis théoriques.

## SPECIALITES

### Échange et gestion :

<b>Gestion commerciale</b>	Gestion relation client
<b>Commerce</b>	Vente distribution

## CALENDRIER ET LIEUX DE FORMATION

Ville	Dates	Durée entreprise	Dispositif
(LE) HAVRE-CENTRE	x	420h / 1270h	Programme Régional de Formation Professionnelle (PRFP)

## PROGRAMME

### En dehors des formations d'enseignement général, l'enseignement technologique et professionnel porte sur :

- Les principes généraux de la communication et les outils de transmission de l'information.
- La gestion des flux de clients et/ou d'utilisateurs.
- La valorisation de l'entreprise.
- La gestion de la sécurité dans l'espace commercial.
- L'approche et le déroulement d'une vente, les services à la clientèle.