SUJET BLANC NON OFFICIEL

CAP (Opérateur/opératrice de service - relation client et livraison)

Entraînement professionnel - CAP opérateur-opératrice de service - relation client et livraison [03a8b0b00f69]

Édition 2026

Sujet d'entraînement rédigé par FormaV. Il n'a pas été donné à l'examen : ce n'est ni un sujet officiel ni une annale. Les entreprises et les données qu'il contient sont fictives.

Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du CAP OSRCL, veuillez visiter :
caposrcl.fr/annales-sujets-et-corriges

CAP opérateur/opératrice de service - relation client et livraison

Sujet blanc professionnel — CAP OSRCL : relation client et tournée de livraison

Sujet blanc original FormaV. Contexte, entreprises, documents techniques et données de travail fictifs à visée pédagogique. Ce document ne constitue ni une annale de session ni un sujet ou corrigé officiel.

Situation professionnelle

Ce sujet blanc d'entraînement propose deux études professionnelles autour de l'entreprise fictive Relais Rive : la préparation et le suivi d'une tournée, puis la relation avec une clientèle professionnelle. Toutes les entreprises, personnes, données, consignes et valeurs commerciales présentées sont fictives et pédagogiques. Les consignes internes décrites ne sont pas des règles légales ou réglementaires.

Répondez uniquement à partir des documents fournis. Les calculs doivent être présentés avec les unités et une démarche lisible. Pour les questions de communication, rédigez des propositions professionnelles adaptées à la situation. Aucune observation réelle, aucun plan ou matériel extérieur n'est nécessaire. Le sujet permet d'étudier des choix professionnels sur documents ; il ne remplace pas la réalisation pratique d'une tournée, d'une manutention ou d'une conduite.

Document D1 — Relais Rive — mission et consignes internes du cas

Présentation. Relais Rive est une entreprise fictive de livraison et de collecte implantée dans le secteur de la Rive. Pour cette étude, vous assistez la responsable de tournée dans la préparation d'une mission du mardi. Le dépôt est le point de départ et de retour. Les heures de conduite et les distances ci-dessous sont des estimations pédagogiques fournies par l'entreprise fictive ; elles ne constituent pas des garanties de circulation.

Ordre de passage prévu et contraintes de service. L'ordre A, puis B, puis C est fixé pour cette mission : les documents destinés à A doivent être remis en premier ; B doit être visité avant C pour respecter l'organisation de collecte annoncée aux clients. Les fenêtres horaires sont des engagements internes du cas.

Étape	Adresse de mission	Fenêtre de service	Temps estimé dépôt/étape précédente → étape	Prestation prévue
Départ	Dépôt Relais Rive	Départ à 8 h 00	—	Vérification des documents et du véhicule
A	Atelier Lenoir, 8 rue des Forges	8 h 15–9 h 00	18 min depuis le dépôt	Remettre 2 cartons et faire signer le bon de remise ; durée prévue : 8 min
B	Résidence Les Tilleuls, 21 avenue du Parc	8 h 30–9 h 30	12 min depuis A	Remettre 6 kits ; collecter 3 cartons identifiés « retour » ; appeler le bureau avant d'entrer dans la résidence ; durée prévue : 12 min
C	Librairie du Canal, 4 quai Neuf	9 h 00–10 h 00	16 min depuis B	Remettre 4 boîtes ; collecter 2 bacs identifiés « collecte » ; faire signer le document de suivi ; durée prévue : 10 min
Retour	Dépôt Relais Rive	Retour estimé avant 11 h 00	20 min depuis C	Déposer les retours et transmettre le compte rendu de tournée

Convention de calcul de l'étude. Pour établir les heures estimées, additionnez les durées de trajet et les durées de prestation. Le départ du dépôt a lieu à 8 h 00. Aucune pause ou attente supplémentaire n'est à ajouter aux calculs demandés. Les fenêtres correspondent à l'heure d'arrivée souhaitée à l'adresse.

Consignes internes fictives de chargement. La charge utile disponible pour cette mission est de 90 kg et le volume utile du compartiment est de 1,00 m³. Ces valeurs ne sont valables que pour le véhicule fictif de l'exercice. Préparer les colis selon l'ordre de passage : les produits destinés à A doivent être accessibles en premier, puis ceux de B, puis ceux de C. Dans la proposition écrite, placer les colis lourds en partie basse, stabiliser les charges et ne pas masquer le champ de vision du conducteur. Les collectes doivent rester identifiables et séparées des livraisons.

Consigne de traitement d'une anomalie véhicule dans ce cas. Si un voyant d'alerte lié au véhicule reste allumé au contrôle et que son origine n'est pas vérifiée, le conducteur ne part pas avec ce véhicule. Il stationne en sécurité dans la zone prévue, avertit la responsable et attend les instructions ou un véhicule de remplacement. Il ne tente pas de réparation et ne neutralise pas l'alerte. Cette consigne est une procédure interne fictive pour l'étude.

Document D2 — Ordre de préparation, adressage des produits et données de charge

La feuille de mission indique les quantités à préparer pour les trois clients. Les emplacements sont fictifs. Pour les besoins de l'exercice, la zone de préparation se parcourt dans l'ordre croissant des emplacements : A-01, puis B-02, puis C-03. La référence et le nombre d'unités doivent être contrôlés avant le transfert vers la zone d'expédition.

Client / étape	Produit et référence	Emplacement	Quantité à livrer	Masse unitaire	Volume total de la ligne	Particularité
A — Atelier Lenoir	Carton fournitures, F-14	A-01	2 cartons	6 kg	0,15 m³	Bon de remise à faire signer
B — Résidence Les Tilleuls	Kit d'entretien, K-06	B-02	6 kits	3 kg par kit	0,30 m³ pour les 6 kits	Appeler le bureau avant l'accès
C — Librairie du Canal	Boîte livres, L-22	C-03	4 boîtes	5 kg par boîte	0,40 m³ pour les 4 boîtes	Document de suivi à faire signer

Les masses unitaires s'appliquent à chaque unité ; le volume indiqué est déjà le volume total de la ligne. Les trois livraisons sont chargées au dépôt. Le volume total des livraisons se calcule en additionnant les volumes des lignes. Les masses des collectes sont données séparément dans le tableau suivant.

Étape de collecte	Produit collecté	Quantité	Masse unitaire	Volume unitaire	Identification
B	Carton de retour	3 cartons	2 kg	0,06 m³	Étiquette « retour »
C	Bac de collecte	2 bacs	4 kg	0,08 m³	Étiquette « collecte »

Pour la préparation, le prélèvement des livraisons doit respecter l'adressage de la première table et les quantités commandées. Le contrôle porte sur la référence, la quantité et l'état extérieur visible. Si un article est absent, détérioré ou ne correspond pas à la commande, l'anomalie est signalée à la responsable avant le départ ; aucune substitution n'est décidée sans son accord.

Au retour, les produits collectés sont déposés dans la zone de retour avec leur identification visible. Le compte rendu doit distinguer les livraisons remises, les documents signés, les collectes réalisées et toute difficulté ou prestation non réalisée. Ne pas inscrire de donnée personnelle qui n'est pas nécessaire au suivi de la mission.

Document D3 — Secteur de clientèle et offre commerciale fictive

Les données suivantes proviennent d'un tableau interne fictif établi par Relais Rive pour le cas. Elles décrivent des clients déjà contactés sur le secteur, et non la population totale. « Commandes mensuelles » désigne le nombre de commandes enregistrées pendant un mois d'observation.

Secteur	Clients particuliers recensés	Clients professionnels recensés	Commandes mensuelles	Observation interne
Rive Nord	210	90	360	Présence de petits ateliers et de commerces ; demande fréquente de créneaux annoncés
Centre-Canal	260	120	520	Nombre élevé de commerces ; plusieurs demandes de collecte de contenants
Plateau Est	300	40	280	Clientèle surtout particulière ; commandes souvent ponctuelles

Dans l’étude, la zone de chalandise désigne les secteurs d’où proviennent les clients suivis par l’organisation. Un concurrent direct fictif, Course Express, propose la livraison de colis et la collecte aux professionnels. Un commerce local qui vend des fournitures que Relais Rive ne transporte pas est un concurrent indirect pour certaines dépenses des clients, mais ne réalise pas la même prestation de livraison. Relais Rive met en avant, dans ce cas, la possibilité d’associer une livraison planifiée et une collecte lors de la même tournée.

Fiche de contact client. Mme Lenoir est responsable de l’Atelier Lenoir, petit atelier professionnel situé à Rive Nord. Elle commande régulièrement des fournitures et indique : « Je veux savoir à quel moment la livraison est prévue. Nous avons aussi des cartons de retour à faire enlever chaque semaine. Je souhaite une confirmation par message, mais je surveille les frais. » Pour ce cas, les besoins exprimés sont la prévisibilité du passage, une collecte récurrente et une confirmation simple. Elle n’a pas demandé de transmission d’informations à un tiers.

Tarifs internes d’entraînement. Les montants sont des valeurs fictives de la grille de l’exercice, exprimées en euros par prestation : livraison planifiée, 4,50 € par livraison ; collecte hebdomadaire, 3,20 € par collecte ; message de confirmation facultatif, 0,40 € par message. Pour les calculs demandés, un mois d’entraînement comporte exactement 4 semaines et une livraison ou une collecte est prévue par semaine. Ne pas ajouter d’autre frais ni appliquer de règle fiscale non fournie. L’entreprise ne peut annoncer un créneau précis que s’il est inscrit sur la confirmation de mission.

Une prise de contact adaptée comprend un salut, une présentation de l’organisation et de son rôle, la vérification de l’interlocutrice, puis l’annonce claire de l’objet de l’échange. Pour découvrir le besoin, une question ouverte peut être suivie d’une reformulation. Une proposition commerciale doit être reliée à un besoin exprimé ; le client reste libre de la refuser.

Document D4 — Contrôle de départ, relevé de tournée et réclamation

Fiche de contrôle du véhicule fictif V-12. Pour le départ de la mission du document D1, les observations consignées sont les suivantes : carrosserie sans dommage nouveau visible ; documents de mission présents ; matériel de calage présent ; compartiment de chargement propre ; voyant d’alerte de pression du pneu arrière droit encore allumé après la mise en marche ; aucune mesure ni vérification de l’origine de l’alerte n’a été réalisée. La fiche ne donne aucune autre information technique. Il ne faut donc pas déduire que le véhicule est apte au départ.

Relève explicite de la mission après le contrôle. À 7 h 50, la responsable a attribué le véhicule de remplacement fictif V-18. Son contrôle interne a été effectué avant le départ : les documents de mission et le matériel de calage sont présents, le compartiment est propre et aucun voyant d’alerte n’est allumé. La responsable a autorisé le départ de V-18 à 8 h 00. La tournée a ensuite été réalisée dans l’ordre prévu. Les heures consignées sont : arrivée à A à 8 h 18, départ de A à 8 h 26 ; appel au bureau avant l’accès à B, arrivée à B à 8 h 38, départ de B à 8 h 50 ; arrivée à C à 9 h 06, départ de C à 9 h 16 ; retour au dépôt à 9 h 36. À A, les deux cartons F-14 ont été remis et le bon de remise a été signé. À B, les six kits K-06 ont été remis et les trois cartons « retour » ont été collectés. À C, les quatre boîtes L-22 ont été remises, les deux bacs « collecte » ont été collectés et le document de suivi a été signé. Les cinq produits collectés ont été déposés dans la zone de retour avec leur identification visible. Aucun autre incident ou service non réalisé n’a été consigné.

Réclamation reçue après une livraison à l’Atelier Lenoir. Mme Lenoir téléphone à l’entreprise après avoir reçu les deux cartons de fournitures. Elle explique qu’un carton présente un angle enfoncé ; elle n’a pas encore vérifié le contenu. Elle souhaite connaître la suite et demande un retour avant 14 h. Le bon de remise est signé. Le numéro de mission est RR-204. Aucune décision de remplacement ou d’indemnisation n’a été prise et l’opérateur ne peut pas promettre une solution qui n’a pas été validée.

Procédure de traitement fictive du cas. L’opérateur écoute sans interrompre, reconnaît le désagrément, vérifie les faits utiles sans mettre en doute la parole du client et reformule la demande. Il note le numéro de mission, le produit concerné, le dommage décrit, l’état de vérification du contenu, le souhait du client et le moyen de contact demandé. Il transmet ensuite un compte rendu factuel à la responsable par le ticket interne réservé au suivi des réclamations. Il ne diffuse pas le numéro de téléphone ou d’autres données du client à des personnes non concernées. Il indique au client que la demande est transmise et que la responsable reviendra vers lui avant 14 h, conformément à la consigne interne fictive de ce cas. Il ne confirme ni la cause du dommage ni une solution non validée.

Pour toute transmission, séparer les faits observés des demandes du client et des hypothèses. Le message doit identifier son destinataire, son objet et la référence de mission. Au retour de tournée, le compte rendu distingue également les livraisons réalisées, les signatures obtenues, les collectes effectivement prises en charge, les anomalies de véhicule et les réclamations transmises.

Travail demandé

Barème pédagogique proposé : 43 points. Ce barème et la durée conseillée ne sont pas un barème ou une durée officiels.

Étude 1 — Étude professionnelle 1 — Préparer, suivre et clôturer la tournée

E1-Q1 · 3 point(s)

À partir du document D2, indiquez pour chaque livraison A, B et C la référence du produit, son emplacement de prélèvement et la quantité à préparer. Respectez l’adressage indiqué.

Ressources : D2

E1-Q2 · 2 point(s)

Calculez la masse totale des produits à livrer au départ du dépôt. Présentez le calcul et donnez le résultat en kilogrammes.

Ressources : D2

E1-Q3 · 2 point(s)

Calculez le volume total occupé par les livraisons au départ. Présentez le calcul et donnez le résultat en m^3.

Ressources : D2

E1-Q4 · 2 point(s)

En comparant les résultats des questions E1-Q2 et E1-Q3 aux valeurs de charge utile et de volume utile du document D1, indiquez si les livraisons sont compatibles avec les capacités annoncées pour le véhicule fictif. Justifiez avec les deux comparaisons.

Ressources : D1, D2

E1-Q5 · 4 point(s)

Établissez le tableau des heures estimées d'arrivée et de départ pour A, B et C, puis l'heure estimée de retour au dépôt. Appliquez uniquement la convention de calcul du document D1 et vérifiez chaque arrivée par rapport à la fenêtre de service correspondante.

Ressources : D1

E1-Q6 · 3 point(s)

Rédigez une proposition de chargement qui respecte l'ordre A, B, C, rend les produits de chaque client identifiables et prévoit la séparation des collectes au cours de la tournée. Mentionnez deux précautions de chargement données dans le document D1.

Ressources : D1, D2

E1-Q7 · 3 point(s)

À partir de la fiche de contrôle du document D4, indiquez la décision à prendre avant le départ avec le véhicule V-12 et les deux actions à réaliser selon la procédure interne du document D1. Ne proposez aucune réparation.

Ressources : D1, D4

E1-Q8 · 3 point(s)

Rédigez une courte transmission à la responsable au retour de tournée à partir de la relève explicite du document D4. Indiquez le véhicule effectivement utilisé et distinguez les prestations réalisées à A, B et C, les documents signés, les collectes prises en charge et l'anomalie concernant V-12. N'ajoutez aucun fait absent des documents.

Ressources : D1, D2, D4

Étude 2 — Étude professionnelle 2 — Conseiller une cliente et traiter sa réclamation

E2-Q1 · 2 point(s)

À partir du tableau du document D3, relevez le secteur qui enregistre le plus de commandes mensuelles. Donnez le nombre de commandes et une caractéristique de clientèle ou de demande indiquée pour ce secteur.

Ressources : D3

E2-Q2 · 2 point(s)

Qualifiez le profil de Mme Lenoir à partir de la fiche de contact : indiquez son type de clientèle et les deux besoins principaux qu'elle exprime.

Ressources : D3

E2-Q3 · 2 point(s)

Rédigez une phrase d’ouverture professionnelle destinée à Mme Lenoir. Elle doit comporter un salut, votre présentation au nom de Relais Rive et l’objet du contact lié à ses besoins.

Ressources : D3

E2-Q4 · 3 point(s)

Proposez une combinaison de prestations adaptée aux besoins exprimés par Mme Lenoir. Justifiez chaque prestation retenue par un besoin précis, sans présenter l’option facultative comme obligatoire.

Ressources : D3

E2-Q5 · 3 point(s)

Calculez le coût, selon la grille fictive du document D3, de quatre livraisons planifiées et de quatre collectes hebdomadaires. Présentez le détail puis le total mensuel d’entraînement en euros.

Ressources : D3

E2-Q6 · 3 point(s)

Mme Lenoir objecte que les frais l’inquiètent. Rédigez une réponse professionnelle qui reconnaît cette préoccupation, rappelle les prestations et leur coût calculé en E2-Q5, puis lui laisse le choix. Ne promettez pas de remise.

Ressources : D3

E2-Q7 · 3 point(s)

Rédigez la réponse orale que vous pourriez faire à Mme Lenoir au sujet du carton enfoncé. Reconnaissez le désagrément, reformulez la situation et indiquez la suite prévue par la procédure, sans confirmer une cause ni promettre un remplacement.

Ressources : D4

E2-Q8 · 3 point(s)

Rédigez le contenu essentiel du ticket interne à transmettre à la responsable pour la réclamation RR-204. Séparez les faits, l’état de vérification du contenu et la demande de la cliente ; indiquez le destinataire et respectez la confidentialité décrite dans le document D4.

Ressources : D4

Sources du cadre de compétences

Les sources définissent les compétences visées ; elles ne publient pas ce sujet blanc. Les données techniques du cas sont fournies dans les documents précédents.

- CAP - Opérateur de service - Relation client et livraison
- Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation — CAP - Opérateur de service - Relation client et livraison

Continue à t'entraîner

Retrouve tous les sujets et corrigés du CAP OSRCL, classés par épreuve et par année :
caposrcl.fr/annales-sujets-et-corriges

Pour réviser tout le programme avant l'examen, les Fiches de Révision du CAP OSRCL reprennent l'essentiel de chaque épreuve :
caposrcl.fr/fiches-de-revision

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.