CORRIGÉ NON OFFICIEL

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

Relation client et proposition de produits et de services

Édition 2026

Proposition de corrigé du sujet blanc FormaV, rédigée pour s'entraîner. Ce n'est pas un document officiel de l'examen.

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 OSRCL

CAP Opérateur/Opératrice de service - relation client et livraison, EP1

Édition 2026 • Code sujet : FV-ENT-OSRCL-EP1 • Durée : **35 minutes** • Coefficient : **5**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Vente simulée d’un produit ou d’une prestation de service (5 questions) **Page 3**

2. Organisation, clientèle et environnement commercial (2 questions) **Page 6**

3. Outil numérique, information du client et cadre économique ou juridique (2 questions) **Page 7**

4. Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 8**

Sujet associé **(PDF) :** https://caposrcl.fr/assets/annales/cap-osrcl/Relation client et proposition de produits et de services/2026/CAP (Opérateur-opératrice de service - Relation client et proposition de produits et de services - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

FormaV - document d'entraînement non officiel

1. Vente simulée d’un produit ou d’une prestation de service

Le candidat conseille un client particulier intéressé par un produit ou un service de son organisation, à partir des documents apportés et du cadrage remis par le jury. Après 15 minutes de préparation au maximum, il conduit une vente simulée puis analyse sa prestation dans un oral de 10 minutes au maximum.

Situation 1

Question 1.1. Prendre contact avec le client selon les règles de communication professionnelle, présenter l’organisation et engager l’échange de façon adaptée.

Accueillez le client avec une attitude disponible, une voix claire et une formule de politesse. Présentez-vous et nommez l’organisation, puis indiquez brièvement son activité en lien avec le produit ou le service présenté. Exemple : « Bonjour, bienvenue chez [nom de l’organisation]. Je suis [prénom]. Nous proposons [activité]. Que souhaitez-vous découvrir aujourd’hui ? » Laissez ensuite le client exprimer sa demande sans l’interrompre. Cette entrée en matière établit un échange professionnel et invite le client à préciser son attente.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Accueil courtois, présentation de l’organisation et question d’ouverture adaptée.

Question 1.2. Découvrir les besoins et les contraintes du client par un questionnement pertinent, pratiquer l’écoute active et reformuler les éléments essentiels afin de vérifier leur compréhension.

1. Commencez par des questions ouvertes sur l’usage recherché et les critères de choix : « À quoi doit répondre cette offre ? »
2. Précisez les contraintes en abordant le budget, le délai souhaité et les conditions importantes pour le client.
3. Écoutez sans interrompre, reprenez les éléments clés et demandez des précisions si une réponse reste vague.
4. Reformulez pour vérifier votre compréhension : « Vous recherchez [besoin], avec [contrainte] et dans le délai de [délai]. Est-ce bien cela ? »

Attendez l’accord du client avant de présenter une offre.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Besoin, usage, contraintes, budget, délai et critères de choix identifiés, puis reformulés et validés.

Question 1.3. Présenter une offre en lien avec les besoins identifiés et construire au moins un argument selon la méthode caractéristique, avantage, preuve. Traiter l’objection portant sur le prix sans dénigrer la concurrence et en s’appuyant sur les informations disponibles dans le document apporté.

Présentez une offre reliée au besoin confirmé et construisez au moins un argument caractéristique, avantage, preuve à partir du document du produit ou du service.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Étape de l'argument	Élément à présenter
Caractéristique	Élément précis et vérifiable de l'offre
Avantage	Bénéfice correspondant au besoin exprimé
Preuve	Information ou justificatif présent dans le document

À l'objection sur le prix, reconnaissez la réserve et argumentez sans comparer négativement la concurrence : « Je comprends. Cette offre comprend [caractéristique], ce qui vous apporte [avantage]. Le document confirme [preuve]. Vérifions ensemble les conditions applicables. » N'inventez ni tarif, ni remise, ni engagement.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Offre adaptée, argument caractéristique-avantage-preuve vérifiable et objection prix traitée sans dénigrer la concurrence.

Question 1.4. Conclure l'entretien de manière appropriée et proposer, si cela est pertinent, un produit ou un service complémentaire adapté au besoin du client.

Avant de conclure, vérifiez que le client a compris les caractéristiques essentielles de l'offre, son prix et les conditions applicables. Demandez-lui s'il souhaite avancer ou s'il a encore une question. S'il accepte, indiquez la prochaine étape prévue par l'organisation, sans promettre de condition non vérifiée. Vous pouvez proposer un produit ou service complémentaire uniquement s'il répond à un besoin découvert pendant l'échange : expliquez brièvement son utilité et demandez au client s'il souhaite en savoir davantage. S'il n'est pas pertinent, ne le proposez pas.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Décision vérifiée, prochaine étape clarifiée et complément proposé uniquement s'il répond au besoin.

Question 1.5. Analyser oralement sa prestation : relever un choix pertinent, identifier un axe d'amélioration et justifier les actions envisagées pour assurer la satisfaction ou le suivi du client.

Analysez votre prestation en vous appuyant sur des faits observés pendant l'échange, puis reliez vos choix à la satisfaction et au suivi du client.

- **Choix pertinent :** j'ai reformulé le besoin avant de présenter l'offre, ce qui m'a permis de relier un avantage aux attentes exprimées.
- **Axe d'amélioration :** j'aurais pu approfondir davantage le budget ou vérifier plus tôt la compréhension des conditions.
- **Action envisagée :** je vérifierai les informations communiquées, répondrai aux questions restantes et transmettrai toute demande non résolue au service compétent.

Adaptez ces constats à votre prestation réelle plutôt que de les réciter sans exemple.

FormaV - document d'entraînement non officiel

✓ RÉPONSE À RETENIR

Un choix pertinent justifié, un axe de progrès précis et une action concrète de suivi client.

FormaV - document d'entraînement non officiel

2. Organisation, clientèle et environnement commercial

À partir des documents et des informations propres à son organisation, le candidat décrit son environnement commercial. Il distingue les caractéristiques de la clientèle, la zone de chalandise et le réseau de distribution, puis relie un élément du marché à l'information ou au conseil donné au client.

Situation 2

Question 2.1. Présenter la clientèle et la zone de chalandise de l'organisation. Appuyer la présentation sur au moins deux informations concrètes issues des documents ou de l'expérience professionnelle du candidat.

Élément	Informations à présenter, vérifiées dans l'organisation
Clientèle	[profil observé] ; [besoin ou habitude d'achat constaté]
Zone de chalandise	[communes ou secteur d'origine des clients] ; [facteur d'attractivité ou d'accessibilité]

Je présente au moins deux informations concrètes issues de mes documents ou de mon expérience : par exemple, un profil de clients et un besoin fréquent, puis leur secteur géographique d'origine. Je peux préciser comment ces faits ont été observés, comme les échanges avec les clients ou les données internes. La clientèle décrit les profils et leurs besoins ; la zone de chalandise correspond au secteur géographique d'où viennent les clients. Je ne présente que des informations vérifiées pour mon organisation.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Clientèle : [profil] et [besoin constaté]. Zone de chalandise : [secteur d'origine] ; attractivité liée à [facteur vérifié].

Question 2.2. Décrire le réseau de distribution ou les canaux de contact utilisés par l'organisation, puis expliquer comment un élément de l'environnement commercial peut influer sur l'information ou le conseil apporté au client.

1. Je cite les canaux réellement utilisés par l'organisation : [accueil sur place], [téléphone], [canal numérique], [livraison ou retrait], et précise leur rôle.
2. Je relie un élément constaté du marché au conseil apporté. Par exemple, si les clients sont sensibles au prix, je présente clairement le prix, les caractéristiques utiles et les conditions applicables.
3. J'adapte le canal à la demande : échange direct pour expliquer une offre, ou support écrit pour transmettre des informations que le client pourra consulter. Je vérifie que l'information est compréhensible et ne cite que les canaux effectivement proposés.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Canaux : [canaux effectivement utilisés]. Face à [élément de marché constaté], j'adapte le canal et fournis un conseil clair et vérifiable.

FormaV - document d'entraînement non officiel

3. Outil numérique, information du client et cadre économique ou juridique

Le candidat présente un document interne relatif à un outil technologique utilisé pour informer le client ou communiquer avec lui. Il explique l'utilité de l'outil, la qualité de l'information et la manière de respecter les règles de confidentialité ou d'information dans une situation professionnelle concrète.

Situation 2

Question 3.1. Présenter l'outil technologique choisi, son utilité pour le client et pour l'organisation, ainsi que les précautions prises pour transmettre une information claire et utiliser un canal adapté à la demande.

Je présente un outil effectivement utilisé par l'organisation. Par exemple, si elle utilise une messagerie professionnelle, le client peut poser une question et conserver la réponse ; l'organisation peut suivre l'échange. Je vérifie l'exactitude, la mise à jour et la clarté de l'information, puis j'adapte le canal à la demande : écrit pour garder une trace, téléphone si un échange direct est nécessaire. L'exemple doit correspondre aux pratiques réelles de l'organisation.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Présenter un outil réellement utilisé, expliquer son utilité et vérifier que l'information est claire, exacte et transmise par un canal adapté.

Question 3.2. Expliquer une règle de confidentialité ou une obligation d'information applicable à la situation présentée. Relier cette règle à une action professionnelle concrète, par exemple la limitation de l'accès aux données du client, la vérification des informations communiquées ou la transmission d'une réclamation au service compétent.

Avant qu'un client soit lié par un contrat payant, l'article L. 111-1 du Code de la consommation impose de communiquer clairement les caractéristiques essentielles et le prix. Le RGPD exige de limiter les données personnelles à celles nécessaires à leur finalité.

- Je vérifie les informations sur l'offre et le prix avant de les transmettre.
- Je ne consulte et ne communique que les données nécessaires, aux personnes habilitées à traiter la demande.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Informer clairement sur les caractéristiques essentielles et le prix, et limiter l'utilisation des données client au nécessaire.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Édition 2026)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve orale du CAP Opérateur/Opératrice de service - relation client et livraison, Édition 2026, porte le code FV-ENT-OSRCL-EP1 D'une durée de 35 minutes et de coefficient 5, elle évalue la vente-conseil, l'analyse de l'organisation commerciale, la présentation d'un outil de communication et l'application des règles d'information du consommateur et de protection des données.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Construire un argument selon la méthode caractéristique, avantage, preuve, en reliant chaque élément au besoin exprimé par le client.
- Découvrir l'usage recherché, les contraintes, le budget, le délai et les critères de choix avant de proposer une offre.
- Avant le contrat, communiquer de manière lisible et compréhensible les caractéristiques essentielles et le prix du bien ou du service.
- Les données personnelles doivent être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard de leur finalité.

Points de vigilance & attentes du jury

- Ne pas inventer de prix, de caractéristiques ou d'engagement commercial : s'appuyer sur les informations vérifiables du document apporté.
- Écouter le client, reformuler ses besoins et traiter l'objection sur le prix sans dénigrer la concurrence.
- Illustrer la clientèle et la zone de chalandise par au moins deux informations concrètes propres à l'organisation.
- Relier une règle d'information ou de confidentialité à une action professionnelle concrète et au document présenté.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment construire un argument de vente selon la méthode attendue ?

Présentez d'abord une caractéristique vérifiable de l'offre, puis expliquez l'avantage qu'elle apporte au client selon son besoin. Appuyez l'argument par une preuve issue du document fourni, sans ajouter d'information non vérifiée.

Q : Que faut-il faire face à l'objection sur le prix ?

Accueillez l'objection et clarifiez les attentes du client. Répondez avec des éléments vérifiables de l'offre et montrez sa pertinence au regard de son besoin, sans dénigrer la concurrence ni inventer de prix ou de conditions.

Q : Comment s'organiser pour respecter le temps de l'épreuve ?

La situation 1 comprend au maximum 15 minutes de préparation, puis 10 minutes d'oral, analyse comprise. La situation 2 dure au plus 10 minutes. La durée officielle totale indiquée pour l'épreuve est de 35 minutes.

Q : Comment se répartissent les points et les coefficients des situations ?

La grille de compétences répartit 20 points : 12 pour la vente simulée, 4 pour l'organisation et l'environnement commercial, et 4 pour l'outil, l'information et le cadre juridique. Les coefficients réglementaires sont 3 pour la situation 1 et 2 pour la situation 2.

Sujet associé **associé (PDF) :** https://caposrcl.fr/assets/annales/cap-osrcl/Relation client et proposition de produits et de services/2026/CAP (Opérateur-opératrice de service - Relation client et proposition de produits et de services - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

Ressources CAP (Opérateur-opératrice de service : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

FormaV - document d'entraînement non officiel

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.