SUJET BLANC NON OFFICIEL

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

Relation client et proposition de produits et de services

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

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

OPÉRATEUR/OPÉRATRICE DE SERVICE - RELATION CLIENT ET LIVRAISON

ÉDITION 2026

ÉPREUVE EP1 : RELATION CLIENT ET PROPOSITION DE PRODUITS ET DE SERVICES

Coefficient : 5 Durée : 35 minutes

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Vente simulée d'un produit ou d'une prestation de service (12 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Organisation, clientèle et environnement commercial (4 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Outil numérique, information du client et cadre économique ou juridique (4 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Ce sujet comporte 7 pages numérotées de 1/7 à 7/7.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : ORGANISATION PROFESSIONNELLE DU CANDIDAT

L'épreuve EP1 est une épreuve orale ponctuelle en deux situations successives. Le candidat présente les documents relatifs à son organisation prévus par le règlement d'examen. Pour la situation 1, il remet un document authentique ou reconstitué portant sur un produit ou un service de son organisation. Le jury lui remet un document de cadrage décrivant un nouveau contexte de vente. Le candidat dispose de 15 minutes de préparation et peut consulter les documents internes de son organisation liés au produit ou au service. La prestation orale, comprenant la vente simulée et l'analyse de la prestation, dure au plus 10 minutes.

La situation 2 dure au plus 10 minutes. Elle s'appuie sur un document interne présenté par le candidat, tel qu'une photographie, une capture d'écran ou un support informatique, relatif à un outil technologique utile à l'information ou à la communication avec le client. Le jury interroge le candidat sur son organisation, sa clientèle, sa zone de chalandise, son réseau de distribution, l'outil présenté et des éléments de son environnement économique ou juridique.

La répartition des points ci-dessous est une grille de lecture sur 20 des compétences mobilisées. Elle ne modifie ni la durée, ni les deux situations, ni leurs coefficients réglementaires : situation 1, coefficient 3 ; situation 2, coefficient 2.

PARTIE 1 : Vente simulée d'un produit ou d'une prestation de service (12 points)

Situation 1 : préparation, prise de contact, conduite de l'entretien de vente et analyse de la prestation

Le jury remet au candidat le cadrage de vente figurant au DT 1. Le candidat s'appuie sur son document relatif au produit ou au service de son organisation et sur les documents internes qu'il a apportés. Après 15 minutes de préparation, il réalise une vente simulée avec un membre du jury jouant le client. La prestation orale, analyse comprise, ne dépasse pas 10 minutes.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DT 1 : Cadrage de la situation de vente

Élément	Données du contexte
Organisation	Point de vente ou de service présenté dans le document remis par le candidat.
Client	Client particulier qui découvre l'offre et souhaite une solution adaptée à son besoin.
Demande initiale	Le client indique qu'il souhaite acheter le produit ou souscrire le service présenté par le candidat, mais hésite en raison du prix et veut connaître les conditions applicables.
Informations à découvrir	Usage recherché, contraintes, budget, délai souhaité et critères de choix.
Attentes du client pendant l'échange	Recevoir des informations compréhensibles, une offre adaptée et une réponse argumentée à une objection.
Objection à traiter	« Le prix me paraît élevé par rapport à ce que j'avais prévu. »

Document remis par le jury au début de la préparation.

1.1 (2 points) Au cours de la simulation, prendre contact avec le client selon les règles de communication professionnelle, présenter l'organisation et engager l'échange de façon adaptée.

1.2 (3 points) 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.

1.3 (4 points) Présenter une offre en lien avec les besoins identifiés. 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.

1.4 (1 point) Conclure l'entretien de manière appropriée et proposer, si cela est pertinent, un produit ou un service complémentaire adapté au besoin du client.

1.5 (2 points) 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.

PARTIE 2 : Organisation, clientèle et environnement commercial (4 points)

Situation 2 : analyse de la zone de chalandise, de la clientèle et du réseau de distribution

À partir des documents relatifs à son organisation et des informations qu'il présente au jury, le candidat décrit son environnement commercial. Il distingue les caractéristiques de sa clientèle, la zone de chalandise et les acteurs ou canaux de distribution concernés.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Repères pour présenter l'environnement commercial

Thème	Informations à mobiliser
Clientèle	Profils, besoins ou habitudes d'achat constatés par l'organisation.
Zone de chalandise	Secteur géographique desservi et éléments qui influencent son attractivité.
Réseau de distribution	Organisation, intermédiaires éventuels, points de contact et canaux de vente ou de service.
Concurrence et marché	Offres concurrentes et facteurs susceptibles d'influencer le choix du client.

Les éléments sont à illustrer par des informations propres à l'organisation du candidat.

2.1 (2 points) 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.

2.2 (2 points) 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.

PARTIE 3 : Outil numérique, information du client et cadre économique ou juridique (4 points)

Situation 2 : choix du canal, qualité de l'information, confidentialité et environnement professionnel

Le candidat présente un document interne relatif à un outil technologique utilisé pour informer le client ou communiquer avec lui. Le jury pose des questions complémentaires en lien avec cet outil et l'environnement professionnel de l'organisation.

3.1 (2 points) 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.

3.2 (2 points) 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.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : CADRAGE REMIS AU CANDIDAT POUR LA VENTE SIMULÉE

Vous êtes en situation de conseil et de vente dans l'organisation présentée par le candidat. Un client particulier s'intéresse au produit ou au service décrit dans le document apporté par le candidat. Il souhaite comprendre l'offre, vérifier qu'elle répond à son besoin et connaître les conditions applicables. Il exprime une réserve sur le prix : « Le prix me paraît élevé par rapport à ce que j'avais prévu. » Le candidat doit découvrir les attentes du client, présenter une offre adaptée, répondre à l'objection à partir d'informations vérifiables et conclure l'échange de manière professionnelle. Aucun prix, caractéristique ou engagement commercial ne doit être inventé : le candidat utilise les informations présentes dans son document.

Données de la simulation

Rôle	Consigne
Candidat	Accueillir, questionner, reformuler, présenter une offre adaptée, répondre à l'objection et conclure.
Client joué par le jury	Exprimer la demande initiale, répondre aux questions et formuler l'objection prévue dans le cadrage.
Préparation	15 minutes maximum. Les documents internes liés au produit ou au service peuvent être consultés.
Prestation orale	10 minutes maximum, analyse de la prestation comprise.

Cadrage de rôle destiné au candidat et au membre du jury jouant le client.

DT 2 : REPÈRES DE PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION EN SITUATION 2

Le candidat choisit et présente des informations relatives à son organisation. Les données ne sont pas présupposées par le sujet : elles sont établies à partir des documents et de l'expérience professionnelle du candidat. La présentation peut s'appuyer sur des informations portant sur la clientèle, la zone de chalandise, le réseau de distribution, les canaux de vente ou de service et les évolutions du marché susceptibles d'influencer la relation client.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Thèmes possibles de questionnement du jury

Domaine	Exemples d'éléments à présenter
Clientèle	Besoins, profils, fréquence de visite ou attentes de service.
Zone de chalandise	Origine géographique des clients et facteurs d'accessibilité.
Distribution	Vente sur place, livraison, retrait, partenaires ou canaux numériques effectivement utilisés.
Environnement économique	Évolution des attentes, concurrence, disponibilité de l'offre ou sensibilité au prix.

Exemples de domaines à relier aux documents présentés par le candidat.

DT 3 : REPÈRES JURIDIQUES RELATIFS À L'INFORMATION ET AUX DONNÉES DU CLIENT

Code de la consommation, article L. 111-1 : avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à titre onéreux, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les caractéristiques essentielles du bien ou du service, le prix ou tout autre avantage procuré au lieu ou en complément du paiement, ainsi que les informations prévues par cet article selon la nature de l'offre.

Règlement (UE) 2016/679, article 5, paragraphe 1, point c : les données à caractère personnel doivent être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Ces extraits constituent des repères pour le questionnement oral. Le candidat les met en relation avec les procédures et les situations effectivement présentées pour son organisation.

FormaV - document d'entraînement non officiel

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Trame de préparation orale facultative pour la situation 1 — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Cette trame peut être utilisée pendant la préparation orale. Elle ne constitue pas une épreuve écrite et n'est pas un document à remettre au jury. Le candidat peut également préparer sa prestation sur tout support autorisé par le centre d'examen.

Repères pour structurer l'entretien de vente

Étape	Repères à préparer
Accueil et prise de contact	.....
Questions de découverte	.....
Reformulation du besoin	.....
Argument caractéristique, avantage, preuve	.....
Réponse à l'objection	.....
Conclusion et suivi éventuel	.....

Support de préparation orale.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.