



CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ OPTION C SERVICES À LA CLIENTÈLE

Sous la responsabilité du commerçant ou du responsable du point de vente ou du rayon, les titulaires de ce CAP accueillent et informent la clientèle. Ses principales missions sont la présentation des caractéristiques techniques et commerciales des produits, le conseil et la vente. Ils proposent également des services d'accompagnement et contribuent à la fidélisation de la clientèle. De même, ils participent à la réception, à la préparation et à la mise en valeur des produits, et, le cas échéant, à leur expédition.

L'option services à la clientèle forme à l'utilisation d'outils mis à sa disposition pour renseigner la clientèle, l'informer sur les prestataires du site, l'orienter vers les services adaptés, l'assister en cas de situation perturbée. Elle forme également à la prise en charge des personnes à mobilité réduite, à la réception et au traitement des réclamations. Enfin, les titulaires de ce CAP vérifient l'état et le fonctionnement des installations, gèrent les incidents et/ou accidents sur les biens et les personnes et participent au développement de l'attractivité du site.

LES ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

Outre les enseignements généraux communs à tous les CAP (français, histoire-géographie, enseignement moral et civique, mathématiques-sciences, EPS...), 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.

Epreuves du domaine professionnel :

- Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation (coeff. 6.)
- Pratique de la vente et des services liés (coeff. 9)

Stages en entreprise

Sous statut scolaire, la durée de formation en milieu professionnel est de 16 semaines

LES DÉBOUCHÉS

Les débouchés se situent 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).

Exemple(s) de métier(s):

- vendeur(euse) en magasin

LES POURSUITES D'ÉTUDES

Bac pro Accueil - relation clients et usagers
Bac pro Commerce




POUR EN SAVOIR +



LES ÉTABLISSEMENTS EN GUADELOUPE et les taux de pression

- ◆ Pointe à Pitre, Lycée polyvalent Carnot

- A Apprentissage
- ◆ Etablissement public
- Etablissement privé sous contrat

	moins de 1 candidat pour une place
	de 1 à 3 candidats pour une place
	au delà de 3 candidats pour une place
*	Non communiqué