

Option C : Services à la clientèle

Niveau, durée et modalités de formation

- Formation de niveau V
- 2 années scolaires : 800 heures de formations
- 22 semaines au centre de formation

Formation continue (stage)
ou scolaire par apprentissage

Objectifs de la formation

La formation CAP employé de vente spécialisé option C « Services à la clientèle » doit permettre au candidat d'acquérir les compétences professionnelles lui permettant d'occuper les emplois d'Agent commercial et des services à la clientèle ou d'Agent d'accueil et de services, à savoir :

- ✓ Gérer la relation client
- ✓ Contribuer à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation,
- ✓ Vendre
- ✓ Accompagner la vente

Conditions d'admission en classe de CAP 1

- Après une classe de troisième
- Une forte motivation professionnelle
- Un avis favorable du Conseil de Classe ou du Chef d'établissement
- Avoir 15 ans au plus tard le 31 décembre de l'année de CAP 1 pour les candidats en contrat d'apprentissage
- Avoir 16 ans minimum pour les candidats en formation professionnelle continue (stagiaires)

Entrée en classe de CAP 2 possible sur dossier pour tout titulaire d'un diplôme de niveau V minimum

- ✓ dispensera le candidat de suivre les modules d'enseignements généraux
- ✓ validera uniquement le bloc de compétence « Modules du secteur professionnel »

Modalités d'admission et délai d'accès

- Dossier de demande d'inscription à compléter dès janvier
- Entretien de motivation avec la Direction ou personne habilitée
- Début de la formation en septembre



Les entreprises d'accueil pour l'alternance

- ✓ Toute entreprise à vocation commerciale, ouverte à la clientèle, quelle que soit leur taille, à condition que la relation client existe, sous forme d'accueil et/ou de vente.
- ✓ Toute entreprises multiservices ouvertes au public (gares maritimes, routières, ferroviaires, pôles d'échanges de transport, centres commerciaux, structures multiservices, complexes de loisirs).
- ✓ Si vous envisagez une poursuite d'étude en Bac Pro animalier, privilégier les entreprises commerciales du secteur animalier (pension canine, animalerie, salon de toilettage, clinique vétérinaire...)

Un candidat en formation professionnelle continue (stage) devra cumuler un minimum de 8 semaines de stages par an en magasin ou point de vente (de services ou produits inertes) accueillant de la clientèle.

Programme de formation

Modules d'enseignements généraux

- Français, histoire Géographie, Education Morale et Civique
- Mathématiques Physique chimie
- Prévention Santé Environnement / Sauveteur Secouriste du Travail
- Education Physique et Sportive
- Environnement économique et juridique

Modules d'enseignements techniques et professionnels

- U1 : Pratique de la vente et des services liés
- U2 : Travaux professionnels liés à la relation client et à la contribution à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation
- U3 : Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles

Modules d'enseignements facultatifs

- Arts appliqués, cultures artistiques

Modalités d'évaluations

- Epreuves Terminales en fin de 2^{ème} année

Poursuites d'études

- Sur examen du dossier scolaire et après avis du conseil de classe, l'obtention du CAP permet une entrée directe en classe de 1^{ère} Bac Pro dans une spécialité proche.
- Préparer un autre CAP ou une mention complémentaire en 1 an.

Handicap et aménagements particuliers

- Suivi des dossiers d'aménagement aux examens
- Accueil et suivi des candidats en situation de handicap
- Présence d'une Assistante de Vie Scolaire



- * Place handicapée
- * Plan incliné
- * Salle de plain-pied

Coûts de la formation

Tarifs/an	FORMATION CONTINUE autofinancée (stage)				APPRENTISSAGE / CONTRAT de PROFESSIONNALISATION	
	CAP 1		CAP 2		CAP 1 – CAP 2	CAP 1 – CAP 2
	Interne	½ pension	Interne	½ pension	Interne	½ pension
Inscription	66€	66€	66€	66€	66€	66€
Pension	576€	281€	576€	281€	576€*	281€*
Internat	243€	73€	243€	73€	243€*	73€*
Scolarité	900€	900€	1700€	1700€	/	/
Dossier Pédago	126€	126€	126€	126€	126€	126€
Déplacements	81€	81€	81€	81€	81€	81€
TOTAL	1992€	1527€	2792€	2327€	1092€	627€

* financement possible par l'OPCO jusqu'à 3€/repas et 6€/nuitée

MAISON FAMILIALE RURALE DE GUILLIERS, 22 Route de Josselin, 56490 GUILLIERS

Tél : 02.97.74.40.64 – Fax : 02.97.74.40.05

Email : mfr.guilliers@mfr.asso.fr Site Internet : www.mfr-guilliers.fr