

MENTION COMPLÉMENTAIRE

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E3 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

DOCUMENT JURY

Avant le départ du candidat, assurez-vous qu'il a bien rendu :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant sa préparation

DOCUMENT JURY			
Sujet n°1			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	1/2

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « jury »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : communication professionnelle	Sujet n°1

Nom du candidat :	Prénom du candidat :
Centre d'examen :	Numéro de candidat :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
Vous : Vous êtes employé (e) à la société : EUROSTAR Gare du Nord à Paris Vous occupez le poste d'agent : d'accueil <input checked="" type="checkbox"/> d'information <input type="checkbox"/> d'escale <input type="checkbox"/> de navette <input type="checkbox"/> autre <input type="checkbox"/>	Vous occupez un poste à : l'accueil <input type="checkbox"/> l'enregistrement <input checked="" type="checkbox"/> l'embarquement <input type="checkbox"/> Environnement professionnel matériel : Informatique, téléphone, ...
Votre client (vos clients) Nom(s) et prénom(s) : Mme Cortal Nationalité : Anglaise. Profession, catégorie sociale : Responsable d'une agence de voyage. Il est (ils sont) : Passager(s) <input checked="" type="checkbox"/> Attendant(s) <input type="checkbox"/> Accompagnant(s) <input type="checkbox"/>	Contexte professionnel Date : jour de l'examen Heure : 9h15 Autres éléments : Le prochain départ Eurostar est prévu à 10h19.

SIMULATION
Thème : Mme Cortal se présente à l'enregistrement Eurostar avec 3 valises et un bagage à main. Elle possède un billet Business Premier. La franchise Eurostar n'autorise que 2 valises. Vous devez informer cette cliente qu'elle devra envoyer la 3 ^{ème} valise par le fret (le service des bagages enregistrés de la SNCF).

Document cadre « client »
Données comportementales, psychologiques et / ou relationnelles : Mme Cortal est très désagréablement surprise d'apprendre qu'elle ne peut voyager qu'avec deux valises. Elle est inquiète à l'idée de confier sa 3 ^{ème} valise au service fret de la SNCF. Elle voyage pour la première fois en Eurostar.
Scénario : Mme Cortal exprime son mécontentement face aux procédures d'Eurostar concernant l'acceptation des bagages.
Question de relance : « Mais je ne vois vraiment pas en quoi une valise supplémentaire empêcherait votre Eurostar de rouler ? » « Comment se fait-il qu'il n'y a aucun problème lorsque je prends l'avion pour enregistrer 3 valises et qu'avec vous ce soit impossible ?? » Comment voulez-vous que je conseille à mes clients de prendre l'Eurostar quand vous êtes si strict et intolérant !! »

DOCUMENT JURY			
Sujet n°1			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	2/2

MENTION COMPLÉMENTAIRE

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E3 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

DOCUMENT JURY

Avant le départ du candidat, assurez-vous qu'il a bien rendu :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant sa préparation

DOCUMENT JURY			
Sujet n°2			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	1/2

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « jury »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : communication professionnelle	Sujet n°2

Nom du candidat :	Prénom du candidat :
Centre d'examen :	Numéro de candidat :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
Vous : Vous êtes employé (e) à la société : Corsica Ferries à Ajaccio Vous occupez le poste d'agent : d'accueil <input type="checkbox"/> d'information <input checked="" type="checkbox"/> d'escale <input type="checkbox"/> de navette <input type="checkbox"/> autre <input type="checkbox"/>	Vous occupez un poste à : l'accueil <input checked="" type="checkbox"/> l'enregistrement <input type="checkbox"/> l'embarquement <input type="checkbox"/> Environnement professionnel matériel : système informatique, téléphone...
Votre client (vos clients) Nom(s) et prénom(s) : Mme Jane Germans Nationalité : Anglaise Profession, catégorie sociale : Retraitée Il est (ils sont) : Passager(s) <input checked="" type="checkbox"/> Attendant(s) <input type="checkbox"/> Accompagnant(s) <input type="checkbox"/>	Contexte professionnel Date : jour de l'examen Heure : 8h00 Autres éléments : Bateau à destination de Nice. Départ prévu à 9h00

SIMULATION

Thème :
 Le port est bloqué par des grévistes d'une autre compagnie maritime. Aucun bateau ne peut quitter le port ce jour. Mme Germans inquiète se dirige vers vous. Elle vous présente son billet.

Document cadre « client »

Données comportementales, psychologiques et / ou relationnelles :
 Mme Germans, 70 ans, est très inquiète. Sa santé est fragile, elle ne peut pas rester trop longtemps debout.

Scénario :
 Elle vient de terminer son séjour en Corse ce matin. Un taxi l'a déposé au port. Sa fille l'attend à Nice ce soir.

Question de relance :
 « Quand vais-je partir ? »
 « Où vais-je dormir ce soir ? »
 « J'ai rendez-vous demain matin chez mon cardiologue. Je n'ai plus beaucoup de médicaments pour mon cœur ! »
 « Trouvez-moi un moyen de rejoindre Nice aujourd'hui »

DOCUMENT JURY

Sujet n°2

Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	2/2

MENTION COMPLÉMENTAIRE

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E3 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

DOCUMENT JURY

Avant le départ du candidat, assurez-vous qu'il a bien rendu :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant sa préparation

DOCUMENT JURY			
Sujet 3			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	1/2

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « jury »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : communication professionnelle	Sujet n°3

Nom du candidat :	Prénom du candidat :
Centre d'examen :	Numéro de candidat :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
Vous : Vous êtes employé (e) à la société : Air France Vous occupez le poste d'agent : d'accueil <input type="checkbox"/> d'information <input type="checkbox"/> d'escale <input checked="" type="checkbox"/> de navette <input type="checkbox"/> autre <input type="checkbox"/>	Vous occupez un poste à : l'accueil <input type="checkbox"/> l'enregistrement <input checked="" type="checkbox"/> l'embarquement <input type="checkbox"/> Environnement professionnel matériel : Informatique, téléphone, ...
Votre client (vos clients) Nom(s) et prénom(s) : Mr Hasting Nationalité : Anglaise Profession, catégorie sociale : Journaliste Il est (ils sont) : Passager(s) <input checked="" type="checkbox"/> Attendant(s) <input type="checkbox"/> Accompagnant(s) <input type="checkbox"/>	Contexte professionnel Date : jour de l'examen Heure : 22h00 Autres éléments : Enregistrement du vol AF 990 à destination de Johannesburg. Le décollage est prévu à 23h15.

SIMULATION
Thème : Mr Hasting se présente à l'enregistrement. Il part à Johannesburg en classe affaires pour effectuer un reportage pour la BBC. Son équipe l'attend déjà sur place. Il est en possession de 2 caméras ainsi que tout le matériel nécessaire à la réalisation de son reportage. Vous pesez tous les bagages et constatez qu'il y a 60 kilos d'excédents. Vous devez annoncer à Mr Hasting qu'il doit payer un excédent bagage de 1800 euros.

Document cadre « client »
Données comportementales, psychologiques et / ou relationnelles : M Hasting est grand reporter pour la BBC depuis 15 ans. Il est très fier de son statut de journaliste et aime être reconnu en tant que tel. Le service comptable de la BBC lui a donné 1500 euros pour l'excédent bagages et il n'a pas envie d'avancer les 300 euros manquants. Comme il voyage souvent, il est titulaire d'une carte de fidélité Air France.
Scénario : M. Hasting indique que le montant de l'excédent est très élevé et qu'il paye beaucoup moins cher lorsqu'il voyage avec British Airways. Il menace d'alerter le public sur le manque de souplesse commerciale de l'entreprise Air France
Question de relance : « Êtes-vous sûr(e) que le matériel ne sera pas détérioré en soute ? » « Vous pourriez vraiment vous montrer compréhensif, je ne pars pas en vacances, je travaille, MOI !!! » « Comment se fait-il que tout soit si compliqué et cher avec vous ? » « Que faut-il que je fasse pour payer moins cher ? »

DOCUMENT JURY			
Sujet 3			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	2/2

MENTION COMPLEMENTAIRE

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E3 : COMMUNICATIONS PROFESSIONNELLES

DOCUMENT JURY

Après le passage du candidat devant le jury, assurez-vous qu'il a bien rendu:

- le document cadre
- les documents utilisés pendant la préparation

DOCUMENT JURY			
Sujet n°4			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	1/2

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « jury »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : communication professionnelle	Sujet n°4

Nom du candidat :	Prénom du candidat :
Centre d'examen :	Numéro de candidat :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
Vous : Vous êtes employé (e) à la société : SNCF gare de Saint Charles à Marseille Vous occupez le poste d'agent : d'accueil <input checked="" type="checkbox"/> d'information <input type="checkbox"/> d'escale <input type="checkbox"/> de navette <input type="checkbox"/> autre <input type="checkbox"/>	Vous occupez un poste à : l'accueil <input checked="" type="checkbox"/> l'enregistrement <input type="checkbox"/> l'embarquement <input type="checkbox"/> Environnement professionnel matériel :
Votre client (vos clients) Nom(s) et prénom(s) : madame Suzan Dell Nationalité : américaine Profession, catégorie sociale : décoratrice Il est (ils sont) : Passager(s) <input checked="" type="checkbox"/> Attendant(s) <input type="checkbox"/> Accompagnant(s) <input type="checkbox"/>	Contexte professionnel Date : jour de l'examen Heure : 8h40 Autres éléments : Le prochain TGV (6112) à destination de Paris partira à 10h30. il roule en période de pointe. Le tarif est majoré pour les clients

SIMULATION
Thème : Madame Dell voyage de Toulon à Paris avec une correspondance à Marseille. Elle a voyagé à bord du TGV 608 de Toulon à Marseille. Ce TGV a pris du retard, suite à une manifestation des transporteurs routiers sur la voie, et elle a raté sa correspondance avec le TGV 6108 à destination de Paris. Elle devra prendre le TGV 6112 pour lequel les tarifs sont majorés.

Document cadre « client »

Données comportementales, psychologiques et / ou relationnelles :

Madame Dell est très contrariée par ce contretemps et par le supplément réclamé.

Scénario :

Madame Dell se rend à Paris pour des raisons professionnelles.

Question de relance :

- « Je n'y suis pour rien. Vous êtes responsable du retard. »
- « Je ne veux pas payer de supplément. »
- « Est-ce que j'aurai une place réservée ? »
- « Je veux un dédommagement. »
- « Est-ce que je risque d'être inquiétée lors du contrôle dans le train ? »

DOCUMENT JURY			
Sujet n°4			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	2/2

MENTION COMPLÉMENTAIRE

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E3 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

DOCUMENT JURY

Avant le départ du candidat, assurez-vous qu'il a bien rendu :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant sa préparation

DOCUMENT JURY			
Sujet n°5			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	1/2

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « jury »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : communication professionnelle	Sujet n°5

Nom du candidat :	Prénom du candidat :
Centre d'examen :	Numéro de candidat :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
Vous : Vous êtes employé (e) à la société : Corsica Ferries à Toulon Vous occupez le poste d'agent : d'accueil <input checked="" type="checkbox"/> d'information <input type="checkbox"/> d'escale <input type="checkbox"/> de navette <input type="checkbox"/> autre <input type="checkbox"/>	Vous occupez un poste à : l'accueil <input checked="" type="checkbox"/> l'enregistrement <input type="checkbox"/> l'embarquement <input type="checkbox"/> Environnement professionnel matériel : Banque d'enregistrement, ...
Votre client (vos clients) Nom(s) et prénom(s) : M Todds Nationalité : Anglais Profession, catégorie sociale : commercial Il est (ils sont) : Passager(s) <input checked="" type="checkbox"/> Attendant(s) <input type="checkbox"/> Accompagnant(s) <input type="checkbox"/>	Contexte professionnel Date : jour de l'examen Heure : 18h00 Autres éléments : Le bateau pour Calvi dont le départ était prévu à 20 heures aura un retard d'au moins 4 heures en raison de mauvaises conditions météorologiques

SIMULATION
Thème : Monsieur Todds arrive de Bruxelles en voiture. Il part en Corse pour un séjour d'une dizaine de jours et doit prendre possession de sa location à Calvi le lendemain matin

Document cadre « client »
<u>Données comportementales, psychologiques et / ou relationnelles :</u> Monsieur Todds est fatigué par son long trajet en voiture. Il ne sait comment occuper son temps d'attente. Il est inquiet à l'idée de son retard à Calvi.
<u>Scénario :</u> Monsieur Todds a rendez-vous avec la propriétaire de l'appartement qu'il a loué le lendemain à 10 heures. Cette dernière lui a expressément demandé d'être à l'heure. Elle ne sera pas disponible plus tard.
<u>Question de relance :</u> « Mais qu'est ce que je vais faire jusqu'au départ ? » « Je ne peux pas laisser ma voiture sans surveillance ! » « Je dois absolument être à Calvi demain matin à 10 heures ! »

DOCUMENT JURY			
Sujet n°5			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	2/2

MENTION COMPLÉMENTAIRE

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E3 : COMMUNICATIONS PROFESSIONNELLES

DOCUMENT JURY

Après le passage du candidat devant le jury, assurez-vous qu'il a bien rendu:

- le document cadre
- les documents utilisés pendant la préparation

DOCUMENT JURY			
Sujet n°6			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	1/2

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « jury »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : communication professionnelle	Sujet n°6

Nom du candidat :	Prénom du candidat :
Centre d'examen :	Numéro de candidat :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
<p>Vous :</p> <p>Vous êtes employé (e) à la société : British Airways à l'aéroport de Londres Heathrow</p> <p>Vous occupez le poste d'agent :</p> <p>d'accueil <input type="checkbox"/></p> <p>d'information <input type="checkbox"/></p> <p>d'escale <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>de navette <input type="checkbox"/></p> <p>autre <input type="checkbox"/></p>	<p>Vous occupez un poste à :</p> <p>l'accueil <input type="checkbox"/></p> <p>l'enregistrement <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>l'embarquement <input type="checkbox"/></p> <p>Environnement professionnel matériel : Système informatique et téléphone</p>
<p>Votre client (vos clients) Nom(s) et prénom(s) : Monsieur Smith Nationalité : Américaine Profession, catégorie sociale : chef d'entreprise</p> <p>Il est (ils sont) :</p> <p>Passager(s) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Attendant(s) <input type="checkbox"/></p> <p>Accompagnant(s) <input type="checkbox"/></p>	<p>Contexte professionnel Date : jour de l'examen Heure : 18h30 Autres éléments : Vol BA 055 Londres Johannesburg départ 19h30. Décision aéroportuaire de dernière minute de changer de terminal.</p>

SIMULATION

Thème :
Monsieur Smith voyage en classe affaire. Il se présente au terminal 4, comme indiqué sur son billet. Vous lui annoncez que le vol part du terminal 1 (20 minutes de transfert). L'heure limite d'enregistrement du vol BA 055 est fixé à 18h45.

Document cadre « client »

Données comportementales, psychologiques et / ou relationnelles :
Monsieur Smith est agacé mais garde son calme. Il est hautain et méprisant.

Scénario :
Il doit prendre ce vol car il a une réunion professionnelle très importante le lendemain à Johannesburg.

Question de relance :
« Je ne comprends pas que l'on ne m'ait pas prévenu d'un tel changement : c'est inadmissible. »
« A quoi sert ma carte de client privilégié « Executive Club » ? »
« Vous n'êtes vraiment pas des professionnels. Si je ne peux pas signer ce contrat à cause de vous, vous allez devoir me dédommager. »

DOCUMENT JURY

Sujet n°6

Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	2/2

MENTION COMPLÉMENTAIRE

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E3 : COMMUNICATIONS PROFESSIONNELLES

DOCUMENT JURY

Après le passage du candidat devant le jury, assurez-vous qu'il a bien rendu:

- le document cadre
- les documents utilisés pendant la préparation

DOCUMENT JURY			
Sujet n°7			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	1/2

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « jury »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : communication professionnelle	Sujet n°7

Nom du candidat :	Prénom du candidat :
Centre d'examen :	Numéro de candidat :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
Vous : Vous êtes employé (e) à la société : Eurostar à Paris Gare du Nord Vous occupez le poste d'agent : d'accueil <input type="checkbox"/> d'information <input checked="" type="checkbox"/> d'escale <input type="checkbox"/> de navette <input type="checkbox"/> autre <input type="checkbox"/>	Vous occupez un poste à : l'accueil <input checked="" type="checkbox"/> l'enregistrement <input type="checkbox"/> l'embarquement <input type="checkbox"/> Environnement professionnel matériel : Système informatique, téléphone
Votre client (vos clients) Nom(s) et prénom(s) : Nationalité : Profession, catégorie sociale : Il est (ils sont) : Passager(s) <input type="checkbox"/> Attendant(s) <input type="checkbox"/> Accompagnant(s) <input checked="" type="checkbox"/>	Contexte professionnel Date : jour de l'examen Heure : 9h00 Autres éléments : Train Eurostar 9148 en provenance de Londres. Arrivée prévue à 9h15.

SIMULATION
Thème : Suite à un incident d'exploitation, le train Eurostar est annoncé avec une heure de retard et arrivera à 10h15 à Gare du Nord.

Document cadre « client »
Données comportementales, psychologiques et / ou relationnelles : Monsieur Green est très inquiet et nerveux.
Scénario : Il doit accueillir un groupe constitué de 15 hommes d'affaires anglais se rendant à un congrès à l'hôtel Méridien, Porte Maillot. Ce congrès débute à 10h00.
Question de relance : - « Que comptez-vous faire pour m'aider ? » - « J'aurais dû faire venir mes clients par avion. » - « À cause de vous, je vais perdre de bons clients. Vous osez faire de la publicité vantant la ponctualité de l'Eurostar ! »

DOCUMENT JURY			
Sujet n°7			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	2/2

MENTION COMPLÉMENTAIRE

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E3 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

DOCUMENT JURY

Avant le départ du candidat, assurez-vous qu'il a bien rendu :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant sa préparation

DOCUMENT JURY			
Sujet n°8			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 – MC AT	0h45	4	1/2

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « jury »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : communication professionnelle	Sujet n°8

Nom du candidat :	Prénom du candidat :
Centre d'examen :	Numéro de candidat :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
<p>Vous :</p> <p>Vous êtes employé (e) à la société : SNCM MARSEILLE</p> <p>Vous occupez le poste d'agent :</p> <p>d'accueil <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>d'information <input type="checkbox"/></p> <p>d'escale <input type="checkbox"/></p> <p>de navette <input type="checkbox"/></p> <p>autre <input type="checkbox"/></p>	<p>Vous occupez un poste à :</p> <p>l'accueil <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>l'enregistrement <input type="checkbox"/></p> <p>l'embarquement <input type="checkbox"/></p> <p>Environnement professionnel matériel :</p>
<p>Votre client (vos clients)</p> <p>Nom(s) et prénom(s) : JAMES Norbert</p> <p>Nationalité : australien</p> <p>Profession, catégorie sociale : Ecrivain</p> <p>Il est (ils sont) :</p> <p>Passager(s) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Attendant(s) <input type="checkbox"/></p> <p>Accompagnant(s) <input type="checkbox"/></p>	<p>Contexte professionnel</p> <p>Date : jour de l'examen</p> <p>Heure : 19 H 30</p> <p>Autres éléments :</p> <p>Le « Napoléon Bonaparte » ne peut plus embarquer de véhicules. La longueur des voitures embarquées a été supérieure aux déclarations des clients lors de leur réservation (remorques, porte-vélos,...).</p>

SIMULATION
<p>Thème :</p> <p>Monsieur JAMES souhaite embarquer avec son véhicule sur le « Napoléon Bonaparte » qui doit partir vers CALVI à 20 heures. Il a le billet et la réservation de cabine correspondante. Il vient d'apprendre que le navire est complet et qu'il ne pourra pas embarquer.</p>

Document cadre « client »
<p>Données comportementales, psychologiques et / ou relationnelles :</p> <p>Monsieur JAMES est très contrarié. Il n'accepte pas de renoncer à la traversée prévue.</p> <p>Scénario :</p> <p>La famille de Monsieur JAMES doit le rejoindre à CALVI le lendemain matin en avion. C'est lui qui devait aller les chercher à l'aéroport.</p> <p>Question de relance :</p> <p>- « J'ai payé mon billet pour ce bateau là ! »</p> <p>- « C'est inadmissible ! Que s'est-il passé exactement ? » (question à poser si le candidat n'a pas de lui-même apporté l'explication)</p> <p>- « Et bien, débarquez les passagers dont les véhicules dépassent la longueur déclarée ! »</p> <p>- « Qu'allez-vous faire pour ma famille ? »</p>

DOCUMENT JURY			
Sujet n°8			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 – MC AT	0h45	4	2/2

MENTION COMPLEMENTAIRE

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E3 : COMMUNICATIONS PROFESSIONNELLES

DOCUMENT JURY

Après le passage du candidat devant le jury, assurez-vous qu'il a bien rendu:

- le document cadre
- les documents utilisés pendant la préparation

DOCUMENT JURY			
Sujet n°9			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	1/2

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « jury »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : communication professionnelle	Sujet n°9

Nom du candidat :	Prénom du candidat :
Centre d'examen :	Numéro de candidat :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
Vous : Vous êtes employé (e) à la société : Iberia à l'aéroport de Toulouse Vous occupez le poste d'agent : d'accueil <input type="checkbox"/> d'information <input type="checkbox"/> d'escale <input checked="" type="checkbox"/> de navette <input type="checkbox"/> autre <input type="checkbox"/>	Vous occupez un poste à : l'accueil <input type="checkbox"/> l'enregistrement <input type="checkbox"/> l'embarquement <input checked="" type="checkbox"/> Environnement professionnel matériel : Talkie-walkie, outil informatique.
Votre client (vos clients) Nom(s) et prénom(s) : Sanchez William Nationalité : anglaise Profession, catégorie sociale : employé de banque Il est (ils sont) : Passager(s) <input checked="" type="checkbox"/> Attendant(s) <input type="checkbox"/> Accompagnant(s) <input type="checkbox"/>	Contexte professionnel Date : jour de l'examen Heure : 18h05 Autres éléments : Décollage prévu à 18h15 à destination de Barcelone (dernier vol de la journée) passager sans bagage de soute.

SIMULATION

Thème :
 Malgré deux annonces passées dans tout l'aéroport, monsieur Sanchez ne s'est pas présenté à l'embarquement. La porte de l'avion vient de se fermer quand le passager arrive en courant, les bras encombrés de paquets – cadeaux, vous suppliant de le laisser passer.

Document cadre « client »

Données comportementales, psychologiques et / ou relationnelles :
 Passager essoufflé, stressé et nerveux.

Scénario :
 Le passager explique que sa carte de crédit a été bloquée dans une boutique de l'aéroport alors qu'il faisait des achats pour sa famille. Il vous demande de le laisser monter à bord.

Question de relance :

- « Pouvez-vous m'aider à monter dans l'avion ? »
- « Pensez-vous que je peux me permettre de rater mon avion, Ma famille m'attend ce soir à Barcelone. »
- « A quoi sert ma carte d'embarquement si vous me refusez maintenant ? »
- « Où vais-je dormir ? Qui va prendre en charge mes frais d'hébergement ? »
- « Qui va prévenir ma famille ? »
- « Je dois impérativement être sur mon lieu de travail demain à 10h00. »

DOCUMENT JURY Sujet n°9

Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	2/2

MENTION COMPLEMENTAIRE
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E3 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

DOCUMENT JURY

Avant le départ du candidat, assurez-vous qu'il a bien rendu :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant sa préparation

DOCUMENT JURY
Sujet n°10

Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 – MC AT	0h45	4	1/2

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « jury »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : communication professionnelle	Sujet n°10

Nom du candidat :	Prénom du candidat :
Centre d'examen :	Numéro de candidat :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
<p>Vous :</p> <p>Vous êtes employé (e) à la société : EUROSTAR à Paris Gare du Nord</p> <p>Vous occupez le poste d'agent :</p> <p>d'accueil <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>d'information <input type="checkbox"/></p> <p>d'escale <input type="checkbox"/></p> <p>de navette <input type="checkbox"/></p> <p>autre <input type="checkbox"/></p>	<p>Vous occupez un poste à :</p> <p>l'accueil <input type="checkbox"/></p> <p>l'enregistrement <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>l'embarquement <input type="checkbox"/></p> <p>Environnement professionnel matériel :</p>
<p>Votre client (vos clients)</p> <p>Nom(s) et prénom(s) : Mme Robin</p> <p>Nationalité : canadienne</p> <p>Profession, catégorie sociale : retraitée</p> <p>Il est (ils sont) :</p> <p>Passager(s) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Attendant(s) <input type="checkbox"/></p> <p>Accompagnant(s) <input type="checkbox"/></p>	<p>Contexte professionnel</p> <p>Date : jour de l'examen</p> <p>Heure : 09h10</p> <p>Autres éléments :</p> <p>L'Eurostar 9019 part à 10h19</p>

SIMULATION
<p>Thème :</p> <p>Mme Robin se présente à l'enregistrement pour prendre l'Eurostar à destination de Londres. Vous vous apercevez que la cliente transporte un petit chien dans son bagage à main. Mme Robin n'a pas le carnet de vaccination du chien avec elle. Vous lui refusez l'accès au train pour des raisons sanitaires.</p>

Document cadre « client »
<p>Données comportementales, psychologiques et / ou relationnelles :</p> <p>Très inquiète. Vous affectionnez beaucoup votre animal de compagnie. Vous ne voulez pas voyager sans lui.</p> <p>Scénario :</p> <p>Vous empruntez très souvent le TGV lorsque vous séjournez en France et vous êtes toujours accompagnée de votre chien. Mais c'est la première fois que vous voyagez sur l'Eurostar.</p> <p>Questions de relance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - « Pourquoi les règles sont-elles différentes sur l'Eurostar ? » - « Pouvez-vous faire une exception ? » - « Si je ne pars pas, mon billet me sera-t-il remboursé ? »

DOCUMENT JURY			
Sujet n°10			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 – MC AT	0h45	4	2/2

MENTION COMPLEMENTAIRE

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E3 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

DOCUMENT JURY

Avant le départ du candidat, assurez-vous qu'il a bien rendu :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant sa préparation

DOCUMENT JURY			
Sujet n°11			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	1/2

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « jury »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : communication professionnelle	Sujet n°11

Nom du candidat :	Prénom du candidat :
Centre d'examen :	Numéro de candidat :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
Vous : Vous êtes employé (e) à la société : Air France Beyrouth Vous occupez le poste d'agent : d'accueil <input type="checkbox"/> d'information <input checked="" type="checkbox"/> d'escale <input type="checkbox"/> de navette <input type="checkbox"/> autre <input type="checkbox"/>	Vous occupez un poste à : l'accueil <input checked="" type="checkbox"/> l'enregistrement <input type="checkbox"/> l'embarquement <input type="checkbox"/> Environnement professionnel matériel : Comptoir informatique et téléphone
Votre client (vos clients) Nom(s) et prénom(s) : madame Tabet Nationalité : libanaise Profession, catégorie sociale : hôtelière Il est (ils sont) : Passager(s) <input checked="" type="checkbox"/> Attendant(s) <input type="checkbox"/> Accompagnant(s) <input type="checkbox"/>	Contexte professionnel Date : jour de l'examen Heure : 8h00 Autres éléments : Le vol Beyrouth / Nice est annulé pour cause de grève du personnel de la tour de contrôle de Nice

SIMULATION
Thème : Air France a dû annuler tous ses vols à destination de Nice. Une grève ayant été déclenchée le matin même, il n'a pas été possible pour la compagnie d'aviser ses passagers. Les autres compagnies aériennes desservant Nice ont dû aussi annuler leurs vols.

Document cadre « client »
Données comportementales, psychologiques et / ou relationnelles : Madame Tabet est furieuse. Elle doit impérativement être à Nice dans la journée pour ses affaires Scénario : La passagère arrive à l'aéroport et lit l'affiche des vols au départ. Son vol pour Nice est annulé. Elle se dirige donc vers le comptoir information Air France Questions de relance : - « Qu'est-ce qui se passe ? Il n'est pas possible que ce vol soit annulé ! Ce n'est pas sérieux. » - « Trouvez-moi un autre vol, dans les meilleurs délais ! » - « Qu'est ce que vous me proposez pour m'indemniser ? »

DOCUMENT JURY			
Sujet n°11			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 - MC AT	0H45	4	2/2

MENTION COMPLEMENTAIRE

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E3 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

DOCUMENT JURY

Avant le départ du candidat, assurez-vous qu'il a bien rendu :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant sa préparation

DOCUMENT JURY			
Sujet n°12			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 – MC AT	0h45	4	1/2

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « jury »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : communication professionnelle	Sujet n°12

Nom du candidat :	Prénom du candidat :
Centre d'examen :	Numéro de candidat :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
Vous : Vous êtes employé (e) à la société : Eurostar à Paris Gare du Nord Vous occupez le poste d'agent : d'accueil <input checked="" type="checkbox"/> d'information <input type="checkbox"/> d'escale <input type="checkbox"/> de navette <input type="checkbox"/> autre <input type="checkbox"/>	Vous occupez un poste à : l'accueil <input type="checkbox"/> l'enregistrement <input type="checkbox"/> l'embarquement <input checked="" type="checkbox"/> Environnement professionnel matériel :
Votre client (vos clients) Nom(s) et prénom(s) : Christine BOYER Nationalité : Anglaise Profession, catégorie sociale : Comptable Il est (ils sont) : Passager(s) <input checked="" type="checkbox"/> Attendant(s) <input type="checkbox"/> Accompagnant(s) <input type="checkbox"/>	Contexte professionnel Date : jour de l'examen Heure : 10h00 Autres éléments : 30 mn avant le départ du train Paris – Londres (Paris 17h15 – Londres 18h50)

SIMULATION
Thème : Madame Boyer se présente avec un billet daté du lendemain. Vous lui refusez l'embarquement

Document cadre « client »
Données comportementales, psychologiques et / ou relationnelles : Cliente pressée et sûre d'elle.
Scénario : Mme Boyer veut absolument prendre ce train aujourd'hui. On l'attend à Londres.
Questions de relance : - « C'est sûrement une erreur de l'agent de réservation ! » - « Que dois-je faire pour prendre ce train ? »

DOCUMENT JURY			
Sujet n°12			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 – MC AT	0h45	4	2/2

MENTION COMPLEMENTAIRE
ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E3 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

DOCUMENT JURY

Avant le départ du candidat, assurez-vous qu'il a bien rendu :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant sa préparation

DOCUMENT JURY
Sujet n°13

Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 – MC AT	0h45	4	1/2

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « jury »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : communication professionnelle	Sujet n°13

Nom du candidat :	Prénom du candidat :
Centre d'examen :	Numéro de candidat :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
<p>Vous :</p> <p>Vous êtes employé (e) à la société : Air France à Roissy Charles de Gaulle</p> <p>Vous occupez le poste d'agent :</p> <p>d'accueil <input type="checkbox"/></p> <p>d'information <input type="checkbox"/></p> <p>d'escale <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>de navette <input type="checkbox"/></p> <p>autre <input type="checkbox"/></p>	<p>Vous occupez un poste à :</p> <p>l'accueil <input type="checkbox"/></p> <p>l'enregistrement <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>l'embarquement <input type="checkbox"/></p> <p>Environnement professionnel matériel : Système informatique Téléphone</p>
<p>Votre client (vos clients)</p> <p>Nom(s) et prénom(s) : Mr Adams et son fils James (8ans)</p> <p>Nationalité : néerlandaise</p> <p>Profession, catégorie sociale : cadre dirigeant</p> <p>Il est (ils sont) :</p> <p>Passager(s) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Attendant(s) <input type="checkbox"/></p> <p>Accompagnant(s) <input type="checkbox"/></p>	<p>Contexte professionnel</p> <p>Date : jour de l'examen</p> <p>Heure : 07h30</p> <p>Autres éléments :</p> <p>Enregistrement du vol AF 8228 à destination d'Amsterdam</p> <p>Décollage 09h00</p>

SIMULATION
<p>Thème :</p> <p>Vous effectuez l'enregistrement des bagages de Mr Adams et de son fils James pour le vol AF 8228 à destination d'Amsterdam. Vous remarquez que le petit James joue avec une épée et un pistolet en plastique. Vous expliquez aux passagers que ces objets doivent impérativement voyager en soute.</p>

Document cadre « client »
<p>Données comportementales, psychologiques et / ou relationnelles :</p> <p>Consterné et énervé. Vous trouvez inadmissible que l'on fasse pleurer votre enfant.</p> <p>Scénario :</p> <p>Vous avez passé quelques jours dans un parc d'attraction de la région parisienne avec votre fils James. Votre enfant est enchanté de son séjour et ne se sépare plus des jouets que vous lui avez offerts. Il veut les conserver à bord de l'avion car il craint de ne pas les retrouver à son arrivée.</p> <p>Questions de relance :</p> <p>Comment pouvez-vous retirer des jouets à un enfant ?</p> <p>Ce ne sont que des jouets en plastique, où est le danger ?</p> <p>Que lui donnez-vous à la place ?</p>

DOCUMENT JURY			
Sujet n°13			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606 – MC AT	0h45	4	2/2

MENTION COMPLÉMENTAIRE

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E3 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

DOCUMENT JURY

Avant le départ du candidat, assurez-vous qu'il a bien rendu :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant sa préparation

DOCUMENT JURY			
Sujet n°14			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606- MC AT	0H45	4	1/2

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « jury »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : communication professionnelle	Sujet n°8

Nom du candidat :	Prénom du candidat :
Centre d'examen :	Numéro de candidat :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
Vous : Vous êtes employé (e) à la société : Eurostar à Waterloo (Londres) Vous occupez le poste d'agent : d'accueil <input type="checkbox"/> d'information <input type="checkbox"/> d'escale <input checked="" type="checkbox"/> de navette <input type="checkbox"/> autre <input type="checkbox"/>	Vous occupez un poste à : l'accueil <input type="checkbox"/> l'enregistrement <input checked="" type="checkbox"/> l'embarquement <input type="checkbox"/> Environnement professionnel matériel : système informatique, téléphone...
Votre client (vos clients) Nom(s) et prénom(s) : Melle Carlson Patricia Nationalité : Anglaise Profession, catégorie sociale : réceptionniste dans un grand hôtel Il est (ils sont) : Passager(s) <input checked="" type="checkbox"/> Attendant(s) <input type="checkbox"/> Accompagnant(s) <input type="checkbox"/>	Contexte professionnel Date : jour de l'examen Heure : 11h45 Autres éléments : Eurostar 2138 à destination de Paris Gare du Nord. Départ à 12h45

SIMULATION

Thème :

Melle Carlson se présente à l'enregistrement avec un billet tarif jeune. Lors du contrôle des documents vous remarquez sa date de naissance : 15 avril 1976.

Document cadre « client »

Données Comportementales, Psychologiques Et / Ou Relationnelles :

Melle Carlson perd petit à petit son calme.

Scénario :

Melle Carlson a acheté son billet par l'intermédiaire d'internet. elle refuse d'aller au comptoir de vente pour payer un supplément.

Question De Relance :

« Que me proposez-vous ? »

« Il est hors de question de payer un supplément. »

« Laissez moi passer, le contrôleur ne remarquera rien. »

DOCUMENT JURY

Sujet n°14

Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606- MC AT	0H45	4	2/2

MENTION COMPLÉMENTAIRE

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E3 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

DOCUMENT JURY

Avant le départ du candidat, assurez-vous qu'il a bien rendu :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant sa préparation

DOCUMENT JURY			
Sujet n°15			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606- MC AT	0H45	4	1/2

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « jury »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : communication professionnelle	Sujet n°15

Nom du candidat :	Prénom du candidat :
Centre d'examen :	Numéro de candidat :

ACTEURS EN PRÉSENCE	SITUATION PROFESSIONNELLE
<p>Vous :</p> <p>Vous êtes employé (e) à la société : Eurostar à Londres Waterloo</p> <p>Vous occupez le poste d'agent :</p> <p>d'accueil <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>d'information <input type="checkbox"/></p> <p>d'escale <input type="checkbox"/></p> <p>de navette <input type="checkbox"/></p> <p>autre <input type="checkbox"/></p>	<p>Vous occupez un poste à :</p> <p>l'accueil <input type="checkbox"/></p> <p>l'enregistrement <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>l'embarquement <input type="checkbox"/></p> <p>Environnement professionnel matériel : Informatique, téléphone, ...</p>
<p>Votre client (vos clients)</p> <p>Nom(s) et prénom(s) : Mme Strass</p> <p>Nationalité : Anglaise</p> <p>Profession, catégorie sociale : Retraitée</p> <p>Il est (ils sont) :</p> <p>Passager(s) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Attendant(s) <input type="checkbox"/></p> <p>Accompagnant(s) <input type="checkbox"/></p>	<p>Contexte professionnel</p> <p>Date : jour de l'examen</p> <p>Heure : 18h00</p> <p>Autres éléments :</p>

SIMULATION

Thème :

Mme Strass est une personne âgée qui arrive accompagnée de son fils et des sa belle-fille. Ces derniers ne voyagent pas mais souhaitent l'installer à bord de l'Eurostar. Mme Strass voyage avec une valise relativement lourde.

Document cadre « client »

Données comportementales, psychologiques et / ou relationnelles :

Mme Strass est très sûre d'elle. Elle a du mal à se déplacer et souhaite se faire accompagner par ses enfants jusque dans le train.

Scénario :

Mme Strass vient de passer 3 semaines chez son fils à Londres. Elle voyage avec une valise relativement lourde.

Question de relance :

« On ne m'a jamais posé ce genre de problème ! »

« Je vais vous montrer ma carte d'invalidité ! »

« Mais nous ne sommes pas des voyous ! »

DOCUMENT JURY

Sujet n°15

Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606- MC AT	0H45	4	2/2