

MENTION COMPLÉMENTAIRE

ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

SESSION DE JUIN 2006

E3 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Vous avez à votre disposition le document candidat

Vous disposez de 15 minutes pour préparer votre prestation

Après votre passage devant le jury, vous lui remettrez :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant votre préparation

DOCUMENT CANDIDAT

Sujet n°1

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

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « candidat »
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
<p>Vous :</p> <p>Vous êtes employé (e) à la société : EUROSTAR Gare du Nord à Paris</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 Cortal</p> <p>Nationalité : Anglaise.</p> <p>Profession, catégorie sociale : Responsable d'une agence de voyage.</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 : 9h15</p> <p>Autres éléments : Le prochain départ Eurostar est prévu à 10h19.</p>

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 CANDIDAT			
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

Vous avez à votre disposition le document candidat

Vous disposez de 15 minutes pour préparer votre prestation

Après votre passage devant le jury, vous lui remettrez :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant votre préparation

DOCUMENT CANDIDAT

Sujet n°2

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

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « candidat »
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 d'enregistrement, 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 CANDIDAT			
Sujet n°2			
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

Vous avez à votre disposition le document candidat

Vous disposez de 15 minutes pour préparer votre prestation

Après votre passage devant le jury, vous lui remettrez :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant votre préparation

DOCUMENT CANDIDAT

Sujet 3

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

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « candidat »
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 à Charles de Gaulle 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 CANDIDAT			
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

Vous avez à votre disposition le document candidat

Vous disposez de 15 minutes pour préparer votre prestation

Après votre passage devant le jury, vous lui remettrez :
— le document cadre
— les documents utilisés pendant votre préparation

DOCUMENT CANDIDAT

Sujet n° 4

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

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « candidat »
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
<p>Vous :</p> <p>Vous êtes employé (e) à la société : SNCF gare Saint Charles 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) : madame Suzan Dell</p> <p>Nationalité : Américaine</p> <p>Profession, catégorie sociale : décoratrice</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 : 8h40</p> <p>Autres éléments :</p> <p>Le prochain TGV (6112) à destination de Paris partira à 10h30. il roule en période de pointe. Le tarif est majoré pour les clients.</p>

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 CANDIDAT			
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

Vous avez à votre disposition le document candidat

Vous disposez de 15 minutes pour préparer votre prestation

Après votre passage devant le jury, vous lui remettrez :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant votre préparation

DOCUMENT CANDIDAT

Sujet n°5

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

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « candidat »
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
<p>Vous :</p> <p>Vous êtes employé (e) à la société : Corsica Ferries à Toulon</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 : Banque d'enregistrement</p>
<p>Votre client (vos clients)</p> <p>Nom(s) et prénom(s) : M Todds</p> <p>Nationalité : Anglais</p> <p>Profession, catégorie sociale : commercial</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> <p>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.</p>

SIMULATION

<p>Thème :</p> <p>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.</p>
--

DOCUMENT CANDIDAT			
Sujet n°5			
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

Vous avez à votre disposition le document candidat

Vous disposez de 15 minutes pour préparer votre prestation

Après votre passage devant le jury, vous lui remettrez :
— le document cadre
— les documents utilisés pendant votre préparation

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

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « candidat »
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)</p> <p>Nom(s) et prénom(s) : monsieur Smith</p> <p>Nationalité : américaine</p> <p>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</p> <p>Date : jour de l'examen</p> <p>Heure : 18h30</p> <p>Autres éléments :</p> <p>Vol BA 055 Londres Johannesburg départ 19h30. Décision aéroportuaire de dernière minute de changer de terminal.</p>

SIMULATION
<p>Thème :</p> <p>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.</p>

DOCUMENT CANDIDAT			
Sujet n°6			
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

Vous avez à votre disposition le document candidat

Vous disposez de 15 minutes pour préparer votre prestation

Après votre passage devant le jury, vous lui remettrez :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant votre préparation

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

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « candidat »
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
<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 type="checkbox"/></p> <p>d'information <input checked="" 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 : Système informatique, téléphone</p>
<p>Votre client (vos clients)</p> <p>Nom(s) et prénom(s) : Monsieur Green</p> <p>Nationalité : Anglaise</p> <p>Profession, catégorie sociale : agent de voyage</p> <p>Il est (ils sont) :</p> <p>Passager(s) <input type="checkbox"/></p> <p>Attendant(s) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Accompagnant(s) <input type="checkbox"/></p>	<p>Contexte professionnel</p> <p>Date : jour de l'examen</p> <p>Heure : 9h00</p> <p>Autres éléments : Train Eurostar 9148 en provenance de Londres. Arrivée prévue à 9h15.</p>

SIMULATION
<p>Thème :</p> <p>Suite à un incident d'exploitation, le train Eurostar est annoncé avec une heure de retard et arrivera à 10h15 à Gare du Nord. Monsieur Green s'adresse à vous.</p>

DOCUMENT CANDIDAT			
Sujet n°7			
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

Vous avez à votre disposition le document candidat

Vous disposez de 15 minutes pour préparer votre prestation en anglais

Après votre passage devant le jury, vous lui remettrez :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant votre préparation

DOCUMENT CANDIDAT

Sujet n°8

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

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « candidat »
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 CANDIDAT			
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

Vous avez à votre disposition le document candidat

Vous disposez de 15 minutes pour préparer votre prestation

Après votre passage devant le jury, vous lui remettrez :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant votre préparation

DOCUMENT CANDIDAT

Sujet n°9

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

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « candidat »
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
<p>Vous :</p> <p>Vous êtes employé (e) à la société : Iberia à l'aéroport de Toulouse</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 type="checkbox"/></p> <p>l'embarquement <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Environnement professionnel matériel : Talkie-walkie, outil informatique.</p>
<p>Votre client (vos clients)</p> <p>Nom(s) et prénom(s) : Sanchez William</p> <p>Nationalité : anglaise</p> <p>Profession, catégorie sociale : employé de banque</p> <p>Il est (ils sont) :</p> <p>Passager(s) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Attendan(t)s <input type="checkbox"/></p> <p>Accompagnan(t)s <input type="checkbox"/></p>	<p>Contexte professionnel</p> <p>Date : jour de l'examen</p> <p>Heure : 18h05</p> <p>Autres éléments :</p> <p>Décollage prévu à 18h15 à destination de Barcelone. Passager sans bagage de soute.</p> <p>Dernier vol de la journée.</p>

SIMULATION
<p>Thème :</p> <p>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.</p>

DOCUMENT CANDIDAT			
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

Vous avez à votre disposition le document candidat

Vous disposez de 15 minutes pour préparer votre prestation en anglais

Après votre passage devant le jury, vous lui remettrez :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant votre préparation

DOCUMENT CANDIDAT

Sujet n°10

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

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « candidat »
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

Thème :
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.

DOCUMENT CANDIDAT			
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

Vous avez à votre disposition le document candidat

Vous disposez de 15 minutes pour préparer votre prestation

Après votre passage devant le jury, vous lui remettrez :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant votre préparation

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

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « candidat »
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 à 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 information avec matériel 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 à 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 CANDIDAT			
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

Vous avez à votre disposition le document candidat

Vous disposez de 15 minutes pour préparer votre prestation en anglais

Après votre passage devant le jury, vous lui remettrez :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant votre préparation

DOCUMENT CANDIDAT

Sujet n°12

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

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « candidat »
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 : 16h00 Autres éléments : 30 mn avant le départ du train n°312 Paris-Londres (Paris 17h15 – Londres 18h50)

SIMULATION

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

DOCUMENT CANDIDAT			
Sujet n°12			
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

Vous avez à votre disposition le document candidat

Vous disposez de 15 minutes pour préparer votre prestation en anglais

Après votre passage devant le jury, vous lui remettrez :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant votre préparation

DOCUMENT CANDIDAT

Sujet n°13

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

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « candidat »
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 (8 ans)</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 CANDIDAT

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

Vous avez à votre disposition le document candidat

Vous disposez de 15 minutes pour préparer votre prestation

Après votre passage devant le jury, vous lui remettrez :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant votre préparation

DOCUMENT CANDIDAT

Sujet n°14

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

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « candidat »
DOCUMENT CADRE	Épreuve E3 : communication professionnelle	Sujet n°14

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
Votre client (vos clients) Nom(s) et prénom(s) : Melle Carlson Patricia Nationalité : Anglaise Profession, catégorie sociale : Réceptionniste dans un hôtel de luxe 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 CANDIDAT			
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

Vous avez à votre disposition le document candidat

Vous disposez de 15 minutes pour préparer votre prestation

Après votre passage devant le jury, vous lui remettrez :

- le document cadre
- les documents utilisés pendant votre préparation

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

Mention complémentaire ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS		document « candidat »
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 : Retraité</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 de 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 CANDIDAT			
Sujet n°15			
Repère de l'épreuve	Durée	Coefficient	Page
0606- MC AT	0H45	4	2/2