

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)**SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES****Thème : Accueillir et Informer****CAS N° 1****Éléments clés pour le jury :****Réponse :**

L'arrêt le plus proche de la « rue des Pléiades » est « Sablons », mais attention au sens de circulation ; la cliente devra se rendre à l'arrêt « Bizet » pour se rendre à la « rue des Gravieres » qui est desservie par l'arrêt « Aérospatiale » .

La course correspondant à sa demande est la n°128 pour l'aller, départ 09h19, à l'arrêt « Bizet », et arrivée à 09h43 à l'arrêt « Aérospatiale » .

La course retour est la n°124 à l'arrêt « Aérospatiale » à 15h21 pour une arrivée à l'arrêt « Sablons » (sens de circulation) à 15h44.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2007
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client			
Thème : Accueillir et Informer		Coefficient : 5	Page 1/1
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114		

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Accueillir et Informer

Cas n° 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

1^{er} cas : le titre de transport le plus approprié est le carnet de 10 tickets (4 carnets pour les 4 semaines à 6,38 euros = 25,52 €) qui coûtera moins cher que la carte mensuelle Tempo à 28,04 €.

2^{ème} cas : il faudra lui indiquer un ticket 24h à 2,60 € qui lui permettra de prendre autant de fois qu'il veut le bus dans les 24h après compostage du billet, plutôt qu'un ticket Solo à 1 € par trajet.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2007	
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Accueillir et Informer			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Accueillir et Informer

Cas n° 3

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

1. La disponibilité : accueil des accompagnateurs et des enfants, prise en charge de la bagagerie, mise en place dans les soutes ...
2. L'attitude : hygiène corporelle et tenue correcte même si c'est un transport péri-scolaire, vérifier que les enfants montent dans le véhicule sans bousculade (risques de blessures lors de la montée et de la descente), vérifier la bonne assise des clients (véhicule de capacité suffisante) ;
3. Informations à communiquer : tous les enfants doivent être assis et attachés pendant la durée totale du trajet, veillez à la discipline, la descente doit s'effectuer par les portes arrières, précisez les consignes en cas d'accident (marteaux pics ...), respectez les horaires de retour ...

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2007	
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Accueillir et Informer			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Accueillir et Informer

Cas n° 4

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- Cette enquête sert à améliorer les services, à fidéliser la clientèle, peut-être à modifier la ligne.
- Les thèmes :
 - Propreté des bus ;
 - Tenue des conducteurs (propreté des vêtements, propreté corporelle, etc ...) ;
 - Respect des horaires, des arrêts ;
 - Qualité de la desserte de la ligne ;
 - Entretien des bus (climatisation en marche, chauffage en état de marche, musique d'ambiance, etc ...) ;
 - Horaires de départ ;
 - Cadencement.
- Types de clientèle ciblée : salariés, étudiants, personnes âgées ...

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2007	
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Accueillir et Informer			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Accueillir et Informer

Cas n° 5

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1- Il est composé d'une sacoche pour pouvoir mettre les horaires des lignes de mon réseau, le plan du réseau, un récapitulatif de tous les titres de transport en cours, un plan de la ville pour parer à toute éventualité de déviation, un chiffon, etc ...
- 2- Au début je peux pendant mon temps libre monter dans le bus pour bien me mettre en tête les lignes compliquées et repérer les différents arrêts. Au besoin demander au conducteur les points compliqués de la ligne.
- 3- Pendant les deux premiers mois, arriver un peu plus tôt pour pouvoir découvrir les différents types de bus affectés au service. Connaissance du tableau de bord, girouette, self, etc ...

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2007	
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Accueillir et Informer			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Accueillir et Informer

Cas n° 6

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- Lors de la montée des clients sur le parcours :
 - leur demander de ne pas stationner sur l'avant du véhicule ;
 - leur demander de bien reculer au fond du bus ;
- Même si le bus est plein, s'arrêter aux arrêts où il y a des clients que je peux prendre ; les renseigner sur le prochain passage du bus.
- Parler avec les clients pour connaître les changements intervenus.

- Informer le PC de régulation d'une éventuelle charge importante sur ce tour ; Prévenir le PC dès que je vois que la charge est importante, pour éventuellement qu'il organise un doublage.

- Dès ma rentrée au dépôt, faire une fiche clientèle, et la transmettre rapidement au chef d'exploitation

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2007
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client			
Thème : Accueillir et Informer		Coefficient : 5	Page 1/1
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114		

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Accueillir et Informer

Cas n° 7

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1- Me renseigner sur la déviation qui va être mise en place. Repérer les arrêts reportés ou supprimés. Regarder et estimer les changements d'horaires aux arrêts reportés.
- 2- Si les changements ne sont pas encore indiqués sur les abris bus ou potelets, dès que possible : informer la clientèle sur la déviation et l'avertir que le bus arrivera en avance ou en retard.
- 3- Donner un retour à l'entreprise :
 - Sur la compréhension par la clientèle des changements indiqués sur les potelets et abris bus ;
 - Vérifier si des clients n'ont pas été lésés par la déviation ;
 - Vérifier à la fin des travaux, lorsque l'itinéraire est redevenu normal, la fréquentation de la ligne.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2007
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Accueillir et Informer		
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5
		Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : communiquer et accompagner

CAS N° 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1- Bloquer les portes arrière du véhicule ;
 - S'assurer que tous les jeunes aient un titre de transport ;
 - Leur demander d'enlever les rollers avant de monter même s'ils n'ont pas de chaussures.

- 2- Insister sur la sécurité, par rapport aux coups de freins brusques, au démarrage (énergie cinétique), et à la montée et descente du véhicule (marche).

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2007
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Communiquer et Accompagner			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : communiquer et accompagner

Cas n° 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- Véhicule équipé pour prendre en charge une seule personne en fauteuil ;
- S'arrêter et prévenir le client des difficultés de sa prise en charge.

- En fonction du handicap :
 - S'il est obligé de rester dans son fauteuil, on ne peut pas le prendre :
 - prévenir l'exploitation pour une prise en charge par un autre véhicule.
 - si la personne n'est pas pressée et qu'il fait beau proposer les autres horaires.
 - S'il peut s'installer tout seul sur un siège, on le prend.

Pour l'avenir, voire avec l'exploitation s'il y a possibilité que ces personnes appellent le standard pour réserver leur place afin d'éviter ce type de désagréments.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2007
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Communiquer et Accompagner			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : communiquer et accompagner

Cas n° 3

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- Aider la personne à monter la poussette dans le véhicule, lui vendre son titre de transport et vérifier qu'une place réservée est libre d'accès et au besoin l'aider à s'installer. Bien penser à lui demander l'arrêt auquel elle descend pour éviter qu'elle ne se lève pour demander l'arrêt.
- S'assurer que la cliente ait bien plié sa poussette en la plaçant sous le siège. Vérifier qu'elle s'installe bien dos au sens de circulation avec son bébé dans les bras.
- De temps en temps, vérifier par le biais de mon rétroviseur intérieur que tout se déroule normalement. Penser à arrêter à l'arrêt indiqué même si personne n'a appuyé sur le bouton « arrêt demandé ».

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2007
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Communiquer et Accompagner			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50.31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : communiquer et accompagner

Cas n° 4

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- Arrêter le véhicule dans un endroit sécurisé. Prévenir la clientèle de rester pour l'instant dans le bus. Aller auprès de la jeune fille pour analyser la situation et au besoin lui prodiguer les premiers soins.
- Informer l'exploitation de la situation.
- Si la personne a besoin de soins demander à l'exploitation de prévenir les secours et de prévoir un véhicule de remplacement le plus rapidement possible pour ne pas pénaliser les autres clients.
- Si la personne va mieux et qu'elle ne veut pas l'intervention des pompiers, tenir au courant l'exploitation sur votre reprise possible du service.
- Informer la clientèle si un véhicule de secours vient en remplacement. Essayer de rassurer les clients sur la reprise assez rapide du service pour ne pas qu'ils soient pénalisés.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2007
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client			
Thème : Communiquer et Accompagner		Coefficient : 5	Page 1/1
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114		

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : Accueillir et Informer

SUJET 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) Se présenter au moins 10 minutes en avance pour la prise en charge des clients et de leurs effets.
- 2) Identifier le responsable du groupe, compter le nombre d'adultes et d'enfants et les noter sur le billet collectif.
- 3) Les Personnes sont installées dans le car :
 - a) En terme d'accueil, quelles réactions vous paraissent essentielles ?
(Se présenter, expliquer le fonctionnement des accessoires de confort individuel (éclairage, ventilation, sièges, accoudoirs...))
 - b) En terme de sécurité, quelles consignes devez vous leur rappeler ?
(Interdiction de fumer, ceintures de sécurité à boucler, et interdiction de se lever lorsque le véhicule se déplace)
- 4) Echange de coordonnées, confirmer l'heure et le lieu de rendez vous pour le retour.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2007
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Accueillir et Informer			
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : Accueillir et Informer

SUJET 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- Récupérer les clients (pancarte avec nom de l'association ou de groupe ...)
- Se présenter au groupe et demander s'il y a un responsable.
- Expliquer la méthodologie de la prise en charge.
- Faire monter dans le véhicule les clients une fois que leurs bagages soient en notre possession.
- N'ouvrir qu'une seule soute de chargement à la fois.
- Garder son calme.
- Compter le nombre de bagages pris en charge. (Si possible).
- Vérifier l'installation des clients à l'intérieur du véhicule.
- Les compter.
- Expliquez les consignes de sécurité.
- Remplir le billet collectif.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2007
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Accueillir et Informer			
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : communiquer et accompagner

Sujet 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) Justifier le caractère sécuritaire (fatigue du conducteur détente de la clientèle) de cette interruption de conduite et si contestation expliquer la RSE (à partir de 4H30 maxi continue de conduite, obligation d'une coupure de 45 minutes).
- 2) L'interruption de conduite aurait pu être prise en 2 fois pour une coupure trop longue donc mal perçue par ce type de clientèle, de plus la sécurité routière préconise de faire une pause toutes les 2 heures.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2007
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Communiquer et Accompagner			
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : communiquer et accompagner

Sujet 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) Faire preuve de courtoisie et de pédagogie en argumentant votre refus par rapport à sa demande et lui faire remarquer que le trajet est bientôt terminé.
- 2) Non paiement du droit SACEM de la vidéo personnelle.
 - a. Prestation non prévue au départ du voyage avec le donneur d'ordre.
 - b. Aucun DVD agréé SACEM dans l'autocar.
 - c. L'autocar est un lieu public et donc soumis à la loi sur les droits d'auteurs.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2007	
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Communiquer et Accompagner			
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Gestion

Cas n° 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- Lui montrer et lui expliquer la signalisation sur l'obligation de faire l'appoint sur l'achat d'un titre de transport.
- Lui demander s'il connaît une personne dans le véhicule qui pourrait le dépanner sur l'achat du titre de transport, ou lui en donner un.
- Si ce n'est pas le cas lui demander quelle est sa destination et au besoin lui donner un titre de transport. A l'arrivée à destination je pourrais peut être lui rendre la monnaie.
- Si ligne cadencée lui proposer de prendre le suivant ce qui lui permettra de faire la monnaie dans un magasin.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2007	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 311-14	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Gestion

Cas n° 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1- Vérifier la caisse surtout au niveau des titres de transport. Contrôler le récépissé remis par la personne de la comptabilité.
- 2- Faire de la monnaie avec les deux billets de 10 €. Le prix unitaire étant de 1,20 €, se munir de pièces de 0,10 et 0,20 €. Prendre aussi des pièces de 1 et 2 €. Au besoin, rajouter 10 € toujours en monnaie pour pouvoir avoir un fond de caisse plus important au début.
- 3- Faire un tableau sur le prix de vente de plusieurs tickets et le coller à l'intérieur de la caisse. Si des bons de monnaie existent en prendre plusieurs au cas où un client viendrait avec un gros billet.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2007
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Gestion

Cas n° 3

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1- Vérifier ma caisse pour voir si le compte est bon avec l'aide de l'ancien récépissé.
- 2- Essayer de remplacer les pièces par des billets, pour faciliter le comptage par l'agent chargé de cette mission (gain de temps sur le comptage, donc plus de personnes pourront remettre leur caisse à jour).
- 3- Revérifier mon stock de tickets, et mon fond de caisse. Bien signer mon reçu après et ranger le double. Vérifier ma monnaie par rapport au prix de vente du ticket. Simuler sur une feuille la vente de plusieurs titres de transport et remplacer l'ancienne dans la caisse par celle-ci.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2007	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Gestion

Cas n° 4

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1- Arrivé(e) au terminus, je prépare la somme pour pouvoir acheter rapidement un carnet de tickets au kiosque. De plus, je préviens le PC de l'abondance de la clientèle suite aux soldes, pour qu'il puisse alerter mes collègues conducteurs de faire le plein de tickets. Je leur demande aussi s'il est possible de faire venir un contrôleur de billetterie au centre. Il vérifiera la montée des clients et au besoin les fera attendre s'ils n'ont pas de titre de transport. J'achète mes tickets au kiosque pendant ce temps.
- 2- Arrivé(e) au centre :
 - Il n'y a pas de contrôleur :
 - mettre la girouette en blanc ;
 - s'arrêter au plus près du kiosque ;
 - faire descendre les clients en toute sécurité ;
 - acheter les tickets ;
 - aller à l'arrêt de prise en charge.
 - Il y a un contrôleur :
 - le laisser filtrer la clientèle pendant que j'achète les tickets.
- 3- En arrivant au dépôt, je remplis une fiche clientèle si elle existe, pour que l'année prochaine l'exploitation avertisse les conducteurs de faire le plein de tickets en prenant ce service.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2007	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

Cas n° 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1- Le rôle du conducteur receveur est d'accueillir le client et au besoin le renseigner sur une destination ou un horaire, il doit aussi s'assurer que le client a bien un titre de transport valide ou que la correspondance est bien respectée. Il va de soit qu'il doit également avoir une conduite sécurisante et rassurante.
- 2- Interpeller le client avec douceur et politesse sans que les autres personnes présentes dans le bus n'entendent. Lui demander s'il est bien en possession d'un titre de transport, lui demander de le présenter. S'il n'en a pas l'inciter à en prendre un.
- 3- Lui expliquer que le titre de transport est l'assurance de son trajet s'il se blesse dans le bus ou à la descente de celui-ci. De plus, lui signifier que le prix du trajet participe aussi à l'expansion de l'entreprise (achat de nouveaux bus, entretien de ceux-ci, etc ...).

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2007	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : **Contrôle**

Cas n° 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1- J'arrive suffisamment tôt avant mon service pour pouvoir repérer et retenir les couleurs des cartes mensuelles et hebdomadaires du mois de février.
- 2- Lorsque j'ouvre les portes « avant » je fais attention à la couleur des cartes présentées par les clients (collégiens, salariés, étudiants, etc ...). Au besoin, je leur demande de monter tranquillement pour me permettre de toutes les voir.
- 3- Lorsque je vois une carte périmée, j'incite le client à acheter un billet unitaire et lui rappelle de penser à changer sa carte mensuelle ou hebdomadaire si c'est un lundi dès que possible.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2007	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

Cas n° 3

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- L'accepter à bord ;
- Prendre ces coordonnées ;
- Ne jamais laisser un mineur à un point d'arrêt ;
- Prévenir le PC en cas de contrôle ;
- Vérifier plus tard qu'il est bien titulaire d'un titre de transport.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2007	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

Cas n° 4

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

1-

- Demander à la personne de présenter un titre de transport ;
- le client est sans titre, il doit acheter un ticket dans le véhicule ou descendre (question de l'assurance pour l'entreprise).

2- Conseiller en fonction des titres de transport vendus par le réseau une solution qui prenne en compte sa situation de RMiste. Lui conseiller de s'adresser en mairie pour savoir s'il existe des tarifs préférentiels (carte, tickets, ...).

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2007	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux
Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : Gestion

SUJET 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) Plan de l'itinéraire et de la ville de Honfleur ;
Programme de l'excursion ;
Licence communautaire ;
Carte grise ;
Carte violette ou attestation d'aménagement ;
Attestation d'assurance ;
Attestation SACEM ;
Livret d'entretien du véhicule ;
Constat amiable ;
Billet collectif.

- 2) Permis D valide ;
Fimo ou et fcos voyageur valide ;
Attestations de repos. Disques de la semaine en cours et les disques des deux semaines précédentes ;
Attestation d'emploi

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion	CORRIGÉ	SESSION 2007
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 3 Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux
Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : Gestion

SUJET 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) Dix heures de conduite, plus 2 poses de 45 minutes - durée du voyage 11h30.
Arrivée à Marseille à 19H30.
- 2) Le temps de repos entre deux périodes de conduite journalières est largement respecté. (11 heures minimum).

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2007
EP 2 - Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux
Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : Contrôle

SUJET 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

Documents conducteur :

- Permis D valide ;
- FIMO et ou FCOS en cours de validité ;
- Attestation de non conduite avec motif vacances ;
- Les 3 disques ou tickets de la semaine en cours ;
- Si chrono numérique, carte conducteur ;
- Justificatif d'emploi.

Véhicule :

- Carte grise ;
- Carte violette ou attestation d'aménagement en cours de validité ;
- Assurance en cours de validité ;
- Attestation SACEM ;
- Copie conforme de la licence communautaire valide ;
- Boite à pharmacie ;
- Extincteur ;
- Plaque limiteur de vitesse et contrôlographe ;
- Ouverture des portes ;
- Eclairages ;
- Présence des marteaux pic et leur signalisation.

Voyageurs : - Billet collectif renseigné.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2007
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux
Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : Contrôle

SUJET 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1/ Toutes les rubriques du document doivent être renseignées et justifiées.
- 2/ Ce document est obligatoire. En cas de contrôle, sur non présentation de ce document, il y a risque d'amende et d'immobilisation du véhicule.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2007	
EP 2 - Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1