

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 :

Une personne nouvellement arrivée dans la région, suite à une mutation professionnelle vous demande un renseignement sur son trajet domicile-travail.

Elle habite « rue des Pléiades » et souhaite se rendre « rue des Graviers » où se situe son entreprise. Elle commence son travail à 10h00 et elle termine à 15h00 du lundi au vendredi.

A l'aide des documents joints en annexe (plan de ligne et horaires correspondants), indiquez-lui les arrêts et les horaires correspondant à ce trajet.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Accueillir et Informer		SUJET	SESSION 2007
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/4

ÉPREUVE EP 2

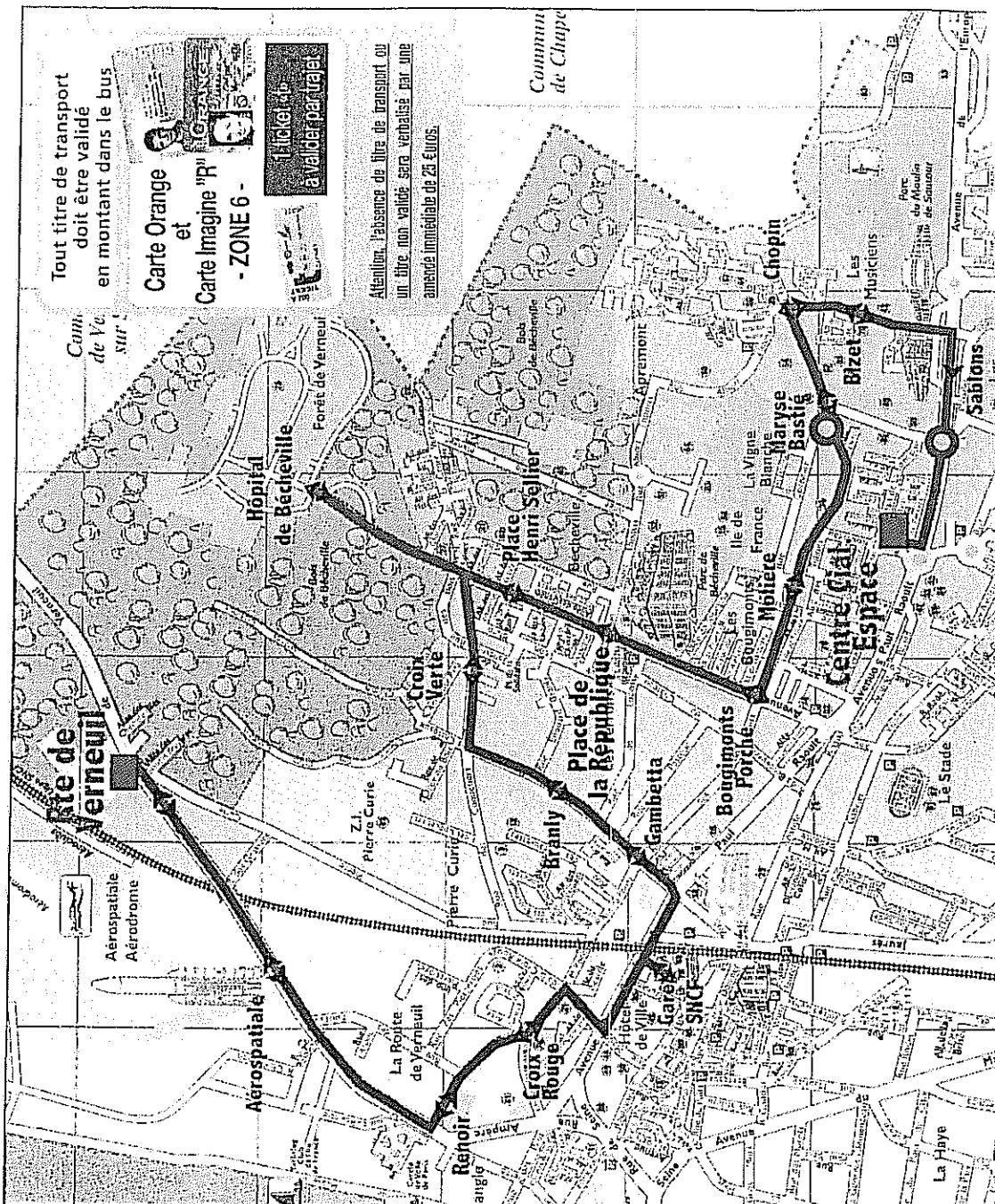
Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

Thème : Accueillir et Informer

CAS N°1 : ANNEXE 1



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	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 2/4

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : Pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

Thème : Accueillir et Informer

CAS N°1 : ANNEXE 2

NS DE PARIS	9:47	10:19	10:47	11:14	11:47	12:18	12:48	13:16	13:44	14:17	14:40	15:18	15:40	
<u>ANNEXE 2</u>														
<u>ANNEXE DE CONCOURS</u>														
Route de Verneuil	9:20	9:50	10:20	10:49	11:22	11:49	12:23	12:47	13:21	13:48	14:19	14:47	15:19	15:50
Aérospatiale	9:22	9:52	10:22	10:51	11:24	11:51	12:25	12:49	13:23	13:50	14:21	14:49	15:21	15:52
Renoir	9:23	9:53	10:23	10:52	11:25	11:52	12:26	12:50	13:24	13:51	14:22	14:50	15:22	15:53
Croix Rouge	9:24	9:54	10:24	10:53	11:26	11:53	12:27	12:51	13:25	13:52	14:23	14:51	15:23	15:54
Gare SNCF	9:27	9:57	10:27	10:56	11:29	11:56	12:30	12:54	13:28	13:55	14:26	14:54	15:26	15:57
Gambetta	9:29	9:59	10:29	10:58	11:31	11:58	12:32	12:56	13:30	13:57	14:28	14:56	15:28	15:59
Branly	9:30	10:00	10:30	10:59	11:32	11:59	12:33	12:57	13:31	13:58	14:29	14:57	15:29	16:00
Croix Verte	9:31	10:02	10:32	11:01	11:34	12:01	12:35	12:59	13:33	14:00	14:31	14:59	15:31	16:02
Hôpital de Bécheville	9:33	10:04	10:34	11:03	11:36	12:03	12:37	13:01	13:35	14:02	14:33	15:01	15:33	16:04
Place Henri Sellier	9:36	10:07	10:37	11:06	11:39	12:06	12:40	13:04	13:38	14:05	14:36	15:04	15:36	16:07
Place de la République	9:37	10:08	10:38	11:07	11:40	12:07	12:41	13:05	13:39	14:06	14:37	15:05	15:37	16:08
Bouigmonts Porche	9:38	10:09	10:39	11:08	11:41	12:08	12:42	13:06	13:40	14:07	14:38	15:06	15:38	16:09
Molière	9:40	10:11	10:41	11:10	11:43	12:10	12:44	13:08	13:42	14:09	14:40	15:08	15:40	16:11
Maryse Bastié	9:41	10:12	10:42	11:11	11:44	12:11	12:45	13:09	13:43	14:10	14:41	15:09	15:41	16:12
Chopin	9:42	10:13	10:43	11:12	11:45	12:12	12:46	13:10	13:44	14:11	14:42	15:10	15:42	16:13
Bizet	9:43	10:14	10:44	11:13	11:46	12:13	12:47	13:11	13:45	14:12	14:43	15:11	15:43	16:14
Sablons	9:44	10:15	10:45	11:14	11:47	12:14	12:48	13:12	13:46	14:13	14:44	15:12	15:44	16:15
Centre Commercial Espace	9:47	10:18	10:48	11:17	11:49	12:17	12:51	13:15	13:49	14:15	14:47	15:14	15:47	16:18

SAMEDI

DIMANCHE ET JOURS FÉRIÉS (Sauf 1^{er} Mai)

NS DE MANTES	9:47	10:47	11:47	12:48	13:16	13:44	14:44	15:40	9:14	10:18	11:08	12:09	13:12	14:02	15:09	16:09						
<u>ANNEXE 2</u>																						
<u>ANNEXE DE CONCOURS</u>																						
Route de Verneuil	9:10	9:47	10:15	10:47	11:14	11:47	12:13	12:46	13:14	13:42	14:03	14:42	15:09	15:39	9:10	10:07	11:10	12:10	13:15	14:00	15:07	16:10
Aérospatiale	9:12	9:49	10:17	10:49	11:16	11:49	12:15	12:48	13:16	13:44	14:05	14:44	15:11	15:41	9:12	10:09	11:12	12:12	13:17	14:02	15:09	16:12
Renoir	9:13	9:50	10:18	10:50	11:17	11:50	12:16	12:49	13:17	13:45	14:06	14:45	15:12	15:42	9:13	10:10	11:13	12:13	13:18	14:03	15:10	16:13
Croix Rouge	9:14	9:51	10:19	10:51	11:18	11:51	12:17	12:50	13:18	13:46	14:07	14:46	15:13	15:43	9:14	10:11	11:14	12:14	13:19	14:04	15:11	16:14
Gare SNCF	9:17	9:54	10:22	10:54	11:21	11:54	12:20	12:53	13:21	13:49	14:10	14:49	15:16	15:46	9:17	10:14	11:17	12:17	13:22	14:07	15:14	16:17
Gambetta	9:19	9:56	10:24	10:56	11:23	11:56	12:22	12:55	13:23	13:51	14:12	14:51	15:18	15:48	9:19	10:16	11:19	12:19	13:24	14:09	15:16	16:19
Branly	9:20	9:57	10:25	10:57	11:24	11:57	12:23	12:56	13:24	13:52	14:13	14:52	15:19	15:49	9:20	10:17	11:20	12:20	13:25	14:10	15:17	16:20
Croix Verte	9:21	9:59	10:27	10:59	11:26	11:59	12:25	12:58	13:26	13:54	14:15	14:54	15:21	15:51	9:21	10:19	11:22	12:22	13:27	14:12	15:19	16:22
Hôpital de Bécheville	9:23	10:01	10:29	11:01	11:28	12:01	12:27	13:00	13:28	13:56	14:17	14:56	15:23	15:53	9:23	10:21	11:24	12:24	13:29	14:14	15:21	16:24
Place Henri Sellier	9:26	10:04	10:32	11:04	11:31	12:04	12:30	13:03	13:31	13:59	14:20	14:59	15:26	15:56	9:26	10:24	11:27	12:27	13:32	14:17	15:24	16:27
Place de la République	9:27	10:05	10:33	11:05	11:32	12:05	12:31	13:04	13:32	14:00	14:21	15:00	15:27	15:57	9:27	10:25	11:28	12:28	13:33	14:18	15:25	16:28
Bouigmonts Porche	9:28	10:06	10:34	11:06	11:33	12:06	12:32	13:05	13:33	14:01	14:22	15:01	15:28	15:58	9:28	10:26	11:29	12:29	13:34	14:19	15:26	16:29
Molière	9:30	10:08	10:36	11:08	11:35	12:08	12:34	13:07	13:35	14:03	14:24	15:03	15:30	16:00	9:30	10:28	11:31	12:31	13:36	14:21	15:28	16:31
Maryse Bastié	9:31	10:09	10:37	11:09	11:36	12:09	12:35	13:08	13:36	14:04	14:25	15:04	15:31	16:01	9:31	10:29	11:32	12:32	13:37	14:22	15:29	16:32
Chopin	9:32	10:10	10:38	11:10	11:37	12:10	12:38	13:09	13:37	14:05	14:26	15:05	15:32	16:02	9:32	10:30	11:33	12:33	13:38	14:23	15:30	16:33
Bizet	9:33	10:11	10:39	11:11	11:38	12:11	12:37	13:10	13:38	14:06	14:27	15:06	15:33	16:03	9:33	10:31	11:34	12:34	13:39	14:24	15:31	16:34
Sablons	9:34	10:12	10:40	11:12	11:39	12:12	12:38	13:11	13:39	14:07	14:28	15:07	15:34	16:04	9:34	10:32	11:35	12:35	13:40	14:25	15:32	16:35
Centre Commercial Espace	9:37	10:15	10:43	11:15	11:41	12:15	12:41	13:14	13:42	14:09	14:31	15:09	15:37	16:07	9:37	10:35	11:38	12:38	13:42	14:28	15:35	16:38

1^{er} au 21 août 2005

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	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 3/4

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

Thème : Accueillir et Informer

CAS N°1 : ANNEXE 3

LUNDI AU VENDREDI															
LEGENDES		TEMPS DE COURSE													
	NUMÉRO DE COURSE	128	130	132	133	135	136	137	139	140	141	142	143	144	145
Centre Commercial Espace	9:17	9:48	10:19	10:49	11:18	11:50	12:18	12:52	13:16	13:50	14:16	14:49	15:15	15:48	
Bizet	9:19	9:50	10:21	10:51	11:20	11:52	12:20	12:54	13:18	13:52	14:18	14:51	15:17	15:50	
Chopin	9:20	9:51	10:22	10:52	11:21	11:53	12:21	12:55	13:19	13:53	14:19	14:52	15:18	15:51	
Maryse Bastié	9:21	9:52	10:23	10:53	11:22	11:54	12:22	12:56	13:20	13:54	14:20	14:53	15:19	15:52	
Molière	9:22	9:53	10:24	10:54	11:23	11:55	12:23	12:57	13:21	13:55	14:21	14:54	15:20	15:53	
Bouglmonts Porche	9:24	9:55	10:26	10:56	11:25	11:57	12:25	12:59	13:23	13:57	14:23	14:56	15:22	15:55	
Place de la République	9:25	9:56	10:27	10:57	11:26	11:58	12:26	13:00	13:24	13:58	14:24	14:57	15:23	15:56	
Place Henri Sellier	9:26	9:57	10:28	10:58	11:27	11:59	12:27	13:01	13:25	13:59	14:25	14:58	15:24	15:57	
Hôpital de Bécheville	9:29	10:00	10:31	11:01	11:30	12:02	12:30	13:04	13:28	14:02	14:28	15:01	15:27	16:00	
Croix Verte	9:32	10:03	10:34	11:04	11:33	12:05	12:33	13:07	13:31	14:05	14:31	15:04	15:30	16:03	
Branly	9:34	10:05	10:36	11:06	11:35	12:07	12:35	13:09	13:33	14:07	14:33	15:06	15:32	16:05	
Gambetta	9:35	10:06	10:37	11:07	11:36	12:08	12:36	13:10	13:34	14:08	14:34	15:07	15:33	16:06	
Gare SNCF	9:38	10:09	10:40	11:10	11:39	12:11	12:39	13:13	13:37	14:11	14:37	15:10	15:36	16:09	
Croix Rouge	9:41	10:12	10:43	11:13	11:42	12:14	12:42	13:16	13:40	14:14	14:40	15:13	15:39	16:12	
Renoir	9:42	10:13	10:44	11:14	11:43	12:15	12:43	13:17	13:41	14:15	14:41	15:14	15:40	16:13	
Aérospatiale	9:43	10:14	10:45	11:15	11:44	12:16	12:44	13:18	13:42	14:16	14:42	15:15	15:41	16:14	
Route de Verneuil	9:45	10:16	10:47	11:17	11:46	12:18	12:46	13:20	13:44	14:18	14:44	15:17	15:43	16:16	
INS VERS PARIS	9:47	10:19	10:47	11:14	11:47	12:18	12:48	13:16	13:44	14:17	14:40	15:18	15:40		
INS VERS MANTES	9:48	10:18	10:48	11:24		12:26	12:49	13:20	13:51	14:21	14:48	15:21	15:52		

1 : ne circule pas du 1^{er} au 21 août 2005

SAMEDI												DIMANCHE ET JOURS FÉRIÉS (Sauf 1 ^{er} Mai)																			
Arrêt	Numéro de Groupe	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Centre Commercial Espace	9:15	9:40	10:17	10:44	11:17	11:42	12:16	12:42	13:14	13:43	14:10	14:33	15:11	15:40	9:21	10:21	11:21	12:21	13:19	14:18	15:14	15:41									
Bizet	9:17	9:42	10:19	10:46	11:19	11:44	12:18	12:44	13:16	13:45	14:12	14:35	15:13	15:42	9:23	10:23	11:23	12:23	13:21	14:20	15:16	15:43									
Chopin	9:18	9:43	10:20	10:47	11:20	11:45	12:19	12:45	13:17	13:46	14:13	14:36	15:14	15:43	9:24	10:24	11:24	12:24	13:22	14:21	15:17	15:44									
Maryse Bastié	9:19	9:44	10:21	10:48	11:21	11:46	12:20	12:46	13:18	13:47	14:14	14:37	15:15	15:44	9:25	10:25	11:25	12:25	13:23	14:22	15:18	15:45									
Molière	9:20	9:45	10:22	10:49	11:22	11:47	12:21	12:47	13:19	13:48	14:15	14:38	15:16	15:45	9:26	10:26	11:26	12:26	13:24	14:23	15:19	15:46									
Bougimonts Porche	9:22	9:47	10:24	10:51	11:24	11:49	12:23	12:49	13:21	13:50	14:17	14:40	15:18	15:47	9:28	10:28	11:28	12:28	13:26	14:25	15:21	15:48									
Place de la République	9:23	9:48	10:25	10:52	11:25	11:50	12:24	12:50	13:22	13:51	14:18	14:41	15:19	15:48	9:29	10:29	11:29	12:29	13:27	14:26	15:22	15:49									
Place Henri Sellier	9:24	9:49	10:26	10:53	11:26	11:51	12:25	12:51	13:23	13:52	14:19	14:42	15:20	15:49	9:30	10:30	11:30	12:30	13:28	14:27	15:23	15:50									
Hôpital de Béchéville	9:27	9:52	10:29	10:56	11:29	11:54	12:28	12:54	13:26	13:55	14:22	14:45	15:23	15:52	9:33	10:33	11:33	12:33	13:31	14:30	15:26	15:53									
Croix Verte	9:30	9:55	10:32	10:59	11:32	11:57	12:31	12:57	13:29	13:58	14:25	14:48	15:26	15:55	9:36	10:36	11:36	12:36	13:34	14:33	15:29	15:56									
Branly	9:32	9:57	10:34	11:01	11:34	11:59	12:33	12:59	13:31	14:00	14:27	14:50	15:28	15:57	9:38	10:38	11:38	12:38	13:36	14:35	15:31	15:58									
Gambetta	9:33	9:58	10:35	11:02	11:35	12:00	12:34	13:00	13:32	14:01	14:28	14:51	15:29	15:58	9:39	10:39	11:39	12:39	13:37	14:36	15:32	15:59									
Gare SNCF	9:36	10:01	10:38	11:05	11:38	12:03	12:37	13:03	13:35	14:04	14:31	14:54	15:32	16:01	9:42	10:42	11:42	12:42	13:40	14:39	15:35	16:02									
Croix Rouge	9:39	10:04	10:41	11:08	11:41	12:06	12:40	13:06	13:38	14:07	14:34	14:57	15:35	16:04	9:45	10:45	11:45	12:45	13:43	14:42	15:38	16:05									
Renoir	9:40	10:05	10:42	11:09	11:42	12:07	12:41	13:07	13:39	14:08	14:35	14:58	15:36	16:05	9:46	10:46	11:46	12:46	13:44	14:43	15:39	16:06									
Aérospatiale	9:41	10:06	10:43	11:10	11:43	12:08	12:42	13:08	13:40	14:09	14:36	14:59	15:37	16:06	9:47	10:47	11:47	12:47	13:45	14:44	15:40	16:07									
Route de Verneuil	9:43	10:08	10:45	11:12	11:45	12:10	12:44	13:10	13:42	14:11	14:38	15:01	15:39	16:08	9:49	10:49	11:49	12:49	13:47	14:46	15:42	16:09									
INNS VERS PARIS	9:47		10:47		11:47		12:48	13:18	13:44		14:44		15:40	16:13	9:47	10:47	11:47	12:48	13:44	14:44	15:40	16:13									
INNS VERS MANTES		10:09		11:08		12:09					15:09		16:09															16:09			

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	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 4/4

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 :

Deux personnes viennent se renseigner auprès de vous au sujet de la grille tarifaire du réseau (Annexe 1).

La première, âgée de 30 ans, est en vacances pendant un mois. Elle effectuera 5 allers-retours par semaine pendant la durée de son séjour.

- Quel titre de transport lui conseillez-vous ? Justifiez votre réponse.

Le deuxième client est de passage dans votre ville pour une journée. Il est intéressé par la visite de plusieurs sites touristiques intra-muros (musée, château ...).

- Quel titre de transport lui conseillez-vous ? Justifiez votre réponse.

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

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

Thème : Accueillir et Informer

CAS N° 2 : ANNEXE 1

A CHACUN SON TITRE DE TRANSPORT (tarifs à partir du 29 août 2005)

		VOYAGEURS OCCASIONNELS	TARIF	VOYAGEURS RÉGULIERS	TARIF
Jusqu'à 3 ans				Gratuit accompagné d'un adulte	
Moins de 26 ans				Open mensuel + Carte Open Open annuel + Carte Open	15,44 + 2 € 122,49 + 2 €
de 26 à 59 ans		Ticket Solido 1 trajet	1 €	Tempo mensuel + Carte Tempo Tempo annuel + Carte Tempo	26,04 + 2 € 233,65 + 2 €
60 ans et +		Carnet 10 Tickets Normal 10 trajets	6,38 €	Carnet 100 tickets Mobile (gratuit pour les non imposables) 100 trajets par an + Carte Tango	12 + 2 € 80 + 2 € 30 + 2 €
Salarié et employé		Carnet 10 Tickets Éco 10 trajets (sous conditions) + Carte Open, Tempo ou Tango	5,15 + 2 €	L'Atout Entreprise En s'engageant dans un Plan de Déplacements Entreprise (PDE), votre employeur peut vous faire bénéficier de la réduction de 10 à 25% sur votre abonnement mensuel ou annuel ! Contactez Allo Stac 04 79 68 67 00	10 + 2 €
Invalidité supérieure	à 75%	Ticket 24h/00	2,60 €	Ticket Mobile 100 tickets + Carte Open, Tempo ou Tango suivant l'âge Solido trimestriel + Carte Solido	30 + 2 € 10 + 2 €
Demandeur d'emploi avec un revenu supérieur au SMIC brut		Ticket 7 jours	6,90 €	Tous les abonnements mensuels et annuels des gammes Open, Tempo et Tango suivant l'âge	
Bénéficiaires des minima sociaux		Carnet 10 Tickets Éco 10 trajets (sous conditions) + Carte Open, Tempo ou Tango suivant l'âge	5,15 + 2 €	Solido trimestriel + Carte Solido + carte gratuite	10 € + carte gratuite
Famille		Carnet 10 Tickets Éco 10 trajets (sous conditions) + Carte Open, Tempo ou Tango suivant l'âge	5,15 + 2 €	Solido trimestriel + Carte Solido + carte gratuite	10 € + carte gratuite
		Carnet 20 Tickets Solido gratuits 20 trajets par mois + Carte Solido gratuite		L'Atout Famille 3 coupons achetés 4 coupons achetés A partir de 5 coupons achetés	- 10% - 15% - 20%

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 :

Vous réalisez un transport péri-scolaire (piscine).

Lors de la prise en charge des clients scolaires et accompagnateurs, quels seront :

- 1- votre disponibilité ?
- 2- votre attitude ?
- 3- les différentes informations que vous communiquerez aux accompagnateurs ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	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 :

En tant que conducteur receveur, vous faites partie d'un groupe de travail sur la mise en place d'une enquête de satisfaction clientèle.

- 1- Quelle est l'utilité de cette enquête ?
- 2- Sur quels thèmes les questions peuvent-elles reposer ?
- 3- Quels sont les catégories de clients ciblées par les enquêtes ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Accueillir et Informer		SUJET	SESSION 2007
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 :

Vous venez d'intégrer une entreprise de transport urbain. On vous a fait repérer les différentes lignes. On vous a donné toutes les consignes nécessaires au bon déroulement de vos services.

- 1- De quoi est composé le kit nécessaire pour assurer votre service correctement ?
- 2- Que pouvez-vous faire pour connaître mieux et plus rapidement votre réseau ?
- 3- Au début de votre activité, que pouvez-vous envisager de faire pour mieux connaître le parc de véhicules ?

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

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 :

Vous effectuez un service depuis plusieurs semaines, et vous vous apercevez que sur certains départs, vous avez une charge importante de clients, il vous arrive même d'en laisser aux arrêts.

- 1- Quel comportement adoptez-vous lorsqu'il vous arrive de laisser des clients à certains arrêts ?
- 2- Quel moyen pouvez-vous utiliser pour essayer de palier le manque de place ?
- 3- Que pouvez-vous entreprendre pour améliorer le service ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	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 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Accueillir et Informer

CAS N° 7 :

Vous travaillez dans un réseau urbain. La ligne que vous assurez tous les jours va être déviée suite à des travaux prévus. Vous connaissez bien votre clientèle.

- 1- Que devez-vous savoir quant aux travaux prévus ?
- 2- Que pouvez-vous faire pour aider vos clients ?
- 3- Quelles constatations sont à remonter à l'entreprise ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	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 :

Vous êtes affecté(e) sur un service urbain desservant un lycée. Vous attendez votre départ qui a lieu dans 5 minutes.

Un groupe de jeunes en rollers se présente pour monter à l'intérieur.

- 1- Que faites-vous ?
- 2- Quelle sera votre argumentation ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Communiquer et Accompagner		SUJET	SESSION 2007
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 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : communiquer et accompagner

CAS N° 2 :

Vous effectuez un service urbain aux commandes d'un véhicule de type AGORA équipé pour les personnes à mobilité réduite.

Une personne handicapée, en fauteuil roulant, est montée à bord deux arrêts précédents, et en arrivant à l'arrêt « Chantemerle », une deuxième personne à mobilité réduite se présente.

- 1- Que faites-vous ?
- 2- Quelle attitude adoptez-vous ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	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 :

Vous circulez sur une ligne du réseau urbain et vous vous arrêtez à un arrêt. Vous commandez le self pour la descente des clients. Une personne monte par l'avant avec une poussette dans laquelle se trouve un bébé. Cette cliente vous achète un titre de transport.

- 1- Quelle attitude adoptez-vous ?
- 2- Quelles sont les mises en garde que vous devez faire ?
- 3- Que faites-vous pendant la durée du trajet ?

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

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 :

Vous assurez le service du matin sur la ligne F. Une jeune fille monte dans votre bus, montre sa carte et s'assoie derrière votre siège. Quelques instants plus tard une cliente vient vous voir pour vous signaler que la jeune fille qui est derrière vous a un léger malaise.

- 1- Que faites-vous ?
- 2- Qui informez-vous ?
- 3- Quel message faites-vous passer à la clientèle ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	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 2 : TOURISME et GRAND TOURISME

Thème : Accueillir et Informer

Sujet 1

Vous êtes conducteur dans une entreprise de transport interurbaine à vocation tourisme. Le service exploitation vous a affecté(e) sur un voyage à la journée, pour une association de quartier.

Vous prenez en charge un groupe de personnes à 7H00 au lieu convenu pour les emmener visiter un zoo.

- 1) A quel heure vous présentez-vous au lieu de prise en charge ?
- 2) Les personnes du groupe se présentent, que devez-vous faire ?
- 3) Les personnes sont installées dans le car, que faites-vous :
 - a) en termes d'accueil ?
 - b) en termes de sécurité ?
- 4) Arrivé à destination, le groupe part en visite. Quelles précautions devez-vous prendre ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	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 et GRAND TOURISME

Thème : Accueillir et Informer

Sujet 2

Vous devez prendre en charge un groupe de voyageurs à l'aéroport d'Orly pour un transfert hôtel.

Comment allez-vous procéder pour effectuer cette prise en charge à la fois des clients et de leurs bagages ?

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

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

Vous êtes au volant d'un autocar grand tourisme avec une équipe de rugbymen. Vous décidez après quatre heures de conduite continue d'effectuer une interruption de conduite. Il vous reste deux heures de conduite avant d'arriver à destination.

L'accompagnateur du groupe vous interpelle en vous demandant de continuer votre trajet pour arriver plus vite à destination.

- 1) Quelle attitude adoptez-vous par rapport à l'accompagnateur ?
Justifiez votre réponse.
- 2) Y avait-il une autre solution pour éviter ce désagrément ?

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

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

Vous effectuez un trajet entre Paris et Lyon au volant d'un autocar grand tourisme équipé de matériel vidéo. Vous vous trouvez à deux heures de votre destination. Pendant ce trajet une cliente vous demande de visionner le DVD d'un film qu'elle a en sa possession.

- 1) Quelle attitude allez-vous adopter par rapport à sa demande ?
- 2) Quelle sera votre réponse par rapport à la réglementation ?

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

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 :

Vous effectuez un service urbain sur la ligne 3.

Il est 10h00 et vous arrivez à l'arrêt « Casino » pour prendre des clients. Le premier monte et vous tend un billet de 50 euros pour acheter un ticket à 1,50 €.

Vous n'avez pas assez de monnaie pour la lui rendre.

1- Que faites-vous ?

1- Quelle est votre attitude par rapport au client.

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 <u>Durée Globale : 1h00 Maximum</u>	SUJET	SESSION 2007
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° 2 :

Vous commencez le métier de conducteur receveur dans l'entreprise de transport urbain de votre ville. Une personne du service « comptabilité » vous remet la caisse. Elle est constituée de 3 blocs de 50 tickets de prix de vente unitaire de 1,20 € et de 2 billets de 10 € pour votre fond de caisse.

- 1- Quel est votre premier réflexe ?
- 2- Que pouvez-vous entreprendre pour effectuer votre premier service sans encombre ?
- 3- Quel pouvez-vous préparer d'avance pour éviter des erreurs de caisse ?

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	SUJET	SESSION 2007
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3

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 :

Nous sommes le 31 mai 2007, il est midi et vous venez de finir votre service.

Il y a un mois vous avez reçu un courrier de votre direction vous annonçant le changement de tarification au 1^{er} juin 2007.

- 2- Que faites-vous à la fin de votre service ?
- 3- Quelle attitude devez-vous adopter avec la responsable de la comptabilité ?
- 4- Que devez-vous faire à la fin de la transaction ?

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	SUJET	SESSION 2007
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 3

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 :

Vous travaillez dans une entreprise de transport urbain. Vous êtes au milieu de votre service, ce sont les soldes et votre réserve de tickets a été pratiquement toute vendue. Vous en avez suffisamment pour revenir sur le centre, endroit où se trouve le kiosque.

- 1- Quelle est votre première réaction, arrivé au terminus ?
- 2- Que faites-vous, arrivé au centre ?
- 3- Que faites-vous en arrivant au dépôt ?

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	SUJET	SESSION 2007
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3

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 :

Vous êtes sur un service du matin de la ligne 42, un client monte à l'arrêt « Ferry », il vous sourit et vous lance un bonjour agréable, mais ne vous montre pas son titre de transport.

- 1- Expliquez le rôle du conducteur receveur.
- 2- Que faites-vous ?
- 3- Quels arguments pouvez-vous lui donner pour éviter que cela se reproduise ?

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

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 :

Nous sommes le 1^{er} février, il est 7h30 et votre service dessert le collège Jules Ferry. Lors de la montée des collégiens, ils tendent tous leur carte mensuelle.

- 1- Quelle précaution avez-vous pris avant de prendre votre service ?
- 2- Que faites-vous lors de la montée des collégiens et clients détenteurs de cartes mensuelles ou hebdomadaires ?
- 3- Quelle attitude adoptez-vous par rapport aux cartes périmées ?

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

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 :

Vous êtes affecté(e) sur un service scolaire interurbain. Vous prenez des jeunes au lycée BAUDELAIRE pour les ramener chez eux.

Un élève vient vous voir, et vous dit qu'il a perdu sa carte au lycée et qu'il n'a pas d'argent sur lui.

- 1- Que faites-vous ?
- 2- Quelle attitude adoptez-vous ? Argumentez.

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

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 :

Vous êtes en service urbain. Une personne titulaire du R.M.I. monte dans votre véhicule et va s'asseoir sans présenter de titre de transport.

- 1- Quelle attitude adoptez-vous vis à vis de ce client ?
- 2- Quels conseils pouvez-vous donner à cette personne pour tenir compte de sa situation ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle		SUJET	SESSION 2007
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

Vous êtes conducteur dans une entreprise de voyageurs à vocation tourisme.
Vous êtes mandaté pour effectuer une excursion à la journée.
Votre point de prise en charge est l'Hôtel NOVOTEL de Cergy Pontoise à 7H00 et votre destination la ville de Honfleur.

Retour prévu au NOVOTEL à 19h00.

Quelles actions ou réflexions devez-vous mener dans le cadre de la préparation de l'organisation de votre mission ?

- 1) Documents nécessaires pour la préparation du voyage.
- 2) Documents conducteur.

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	SUJET	SESSION 2007
Durée Globale : 1h00 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 3

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 N°2

Vous devez prendre en charge un groupe de 45 personnes à Marseille le samedi matin à 8H00 le 25 septembre 2007.

Vous partez de votre dépôt situé à CERGY PONTOISE à 8H00 du matin le vendredi 24.

- 1) A quelle heure pourrez-vous arriver au plus vite à Marseille (13) sachant qu'il y a 900 kilomètres à parcourir avec une vitesse moyenne de 90 Km/H ? Justifiez votre réponse.
- 2) Serez-vous en règle pour pouvoir prendre en charge les clients à l'heure convenue ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs	SUJET	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

Vous êtes revenu de vacances (4 semaines), et vous effectuez depuis trois jours un voyage touristique avec un groupe de trente personnes faisant partie de l'amicale des amis des jardins de Nancy. Au volant de votre autocar de 19 tonnes de PTAC, à la hauteur de Macon, un motocycliste de gendarmerie nationale vous donne l'ordre de vous arrêter pour effectuer un contrôle.

1) Que peut-il contrôler concernant le :

- véhicule,
- conducteur
- groupe ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	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

Vous êtes conducteur dans l'entreprise « Voyage Rapide » située 6 rue de l'impasse à Dunkerque (59). Vous prenez ce jour un groupe de 30 enfants d'école primaire et 3 accompagnateurs de votre ville pour un voyage scolaire à destination de Liège via Lille.

- 1) En vous aidant de l'annexe, renseigner les rubriques indispensables afin d'effectuer ce service.
- 2) Ce document est-il obligatoire ?
- 3) Que risquez-vous en cas de non présentation de ce document lors d'un contrôle ?

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

ANNEXE : SUJET 2

BILLET COLLECTIF
PRIX SUIVANT FACTURE

N°

030407(11,12)

Capacité

Nom du Groupe :

Nb de personnes :

Responsable :

Heure de rendez-vous :

Téléphone :

Heure de départ :

Date du voyage LE

Adresse de prise en charge :

Déclinaison :

Description du voyage :

A disposition sur place :

Ouverture sur place :

HEURE DE RETOUR PREVUE :

Kilométrage prévu :

Lieu du retour :

NOM DU CONDUCTEUR :

VEHICULE :

PRIX A ETABLIR :

AUTRES FRAIS :

A FACTURER

A REGLER PAR LE CLIENT
EN COURS DE VOYAGE

AUTOROUTES INCLUS

PEAGES / PARMINGS

REPAS / LOGEMENT CONDUCT.

KILOMETRAGE DEPOSE CLIENT

KILOMETRAGE ARRIVEE DEPOT

KILOMETRAGE PRISE EN CHARGE CLIENT

KILOMETRAGE DEPART DEPOT

TOTAL EN CHARGE

TOTAL KILOMETRAGE

SIGNATURE CLIENT

SIGNATURE CONDUCTEUR

OBSERVATIONS

OBSERVATIONS

DATE : ____ / ____ / ____

SIGNATURE EXPLOITATION:

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