



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

LIGNES RÉGULIÈRES

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

Thème :
Accueillir
&
Informers

CRDP de l'académie de Montpellier

CRDP de MONTPELLIER
RÉSERVÉ AU SERVICE

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 1 : pratique de la relation client

Durée : 20 minutes Maximum (pour cette partie)

SÉCTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Accueillir et Informer

CAS N° 1 :

Vous circulez sur la ligne A et il est 10h00 du matin. Arrivé(e) à l'arrêt « pont bleu » une cliente se présente avec une poussette.

- 1) Comment l'accueillez-vous ?
- 2) Quelles recommandations pouvez-vous lui faire ?
- 3) Sur quel document présent dans le véhicule pouvez-vous appuyer votre argumentation ?



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2008	
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° 2 :

Vous circulez sur une ligne urbaine, il est 9h00 du matin la période de pointe est finie. Arrivé(e) à l'arrêt « Grand Duc » vous recevez un message radio vous signalant une déviation.

- 1) Quelle attitude adoptez-vous ?
- 2) Que devez-vous faire pour gérer la clientèle présente dans le bus ?



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2008	
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 :

Vous êtes conducteur receveur dans une entreprise de transport urbain dans la ville de Grenoble. Vous êtes à un terminus et vous avez 10 minutes d'attente avant de repartir pour une autre course.

Un groupe de Japonais en vacances vient vers vous pour demander des conseils sur leur itinéraire.

- 1) Quelle attitude adoptez-vous pour répondre au mieux à ces clients ?
- 2) Sur quels supports pouvez-vous vous appuyer ?
- 3) Quels conseils pouvez-vous leurs donner ?

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2008	
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)

SÉCTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Accueillir et Informer

CAS N° 4 :

Vous êtes conducteur receveur dans une entreprise interurbaine de transport de voyageurs. C'est la rentrée scolaire et votre service dessert 3 écoles primaires.

A l'arrêt « Du Prés Juliette » une maman vous attend avec son fils. Vous ouvrez les portes, l'élève monte et sa maman vous demande de le surveiller car habitant depuis peu dans la région, elle a peur qu'il se trompe d'école.

- 1) Quelle attitude adoptez-vous vis-à-vis de la maman ?
- 2) Quelle attitude adoptez-vous vis-à-vis de l'enfant ?
- 3) Quel point du règlement d'exploitation devez-vous faire appliquer (Car neuf mis en circulation le 01 Janvier 2008) ?

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2008
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

Thème :
Communiquer
&
Accompagner



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 :

A un arrêt de bus (ou d'autocar), un mineur monte dans le véhicule en déclarant au conducteur qu'il doit regagner le domicile familial et qu'il ne peut pas payer son trajet car, dit-il « il vient de se faire détrousser par une bande de voyous ». La nuit est tombée, on est en hiver...

- 1) Quelle attitude adoptez-vous ?
- 2) Que faites-vous pour aider le client ?
- 3) Que pouvez-vous mettre en œuvre vis-à-vis de votre exploitation ?

Justifiez vos réponses.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		SUJET	SESSION 2008
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 :

Vous travaillez dans une entreprise interurbaine de voyageurs, vous effectuez un ramassage scolaire.

Vous venez de prendre les enfants à la sortie de l'école, tout le monde s'installe et vous effectuez le départ.

Au bout d'un quart d'heure, un enfant se lève et vient vous voir en pleurant. Il vient d'être agressé (coup volontaire donné par un autre enfant).

- 1) Que faites vous de prime abord ?
- 2) Que faites-vous :
 - a) Vis-à-vis de l'enfant agressé ?
 - b) Vis-à-vis de l'enfant agresseur ?
 - c) Vis-à-vis des autres enfants ?
- 3) Quel message devez-vous transmettre à l'exploitation ?

Justifiez vos réponses.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2008	
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 effectuez un service scolaire dans la région du Havre. Vous avez pris en charge des enfants à la sortie de l'école pour les ramener chez eux.

Il est 18h00, la nuit commence à tomber et brusquement votre moteur se coupe. Vous arrivez à vous arrêter au bord de la chaussée.

1) Quelles précautions devez-vous prendre :

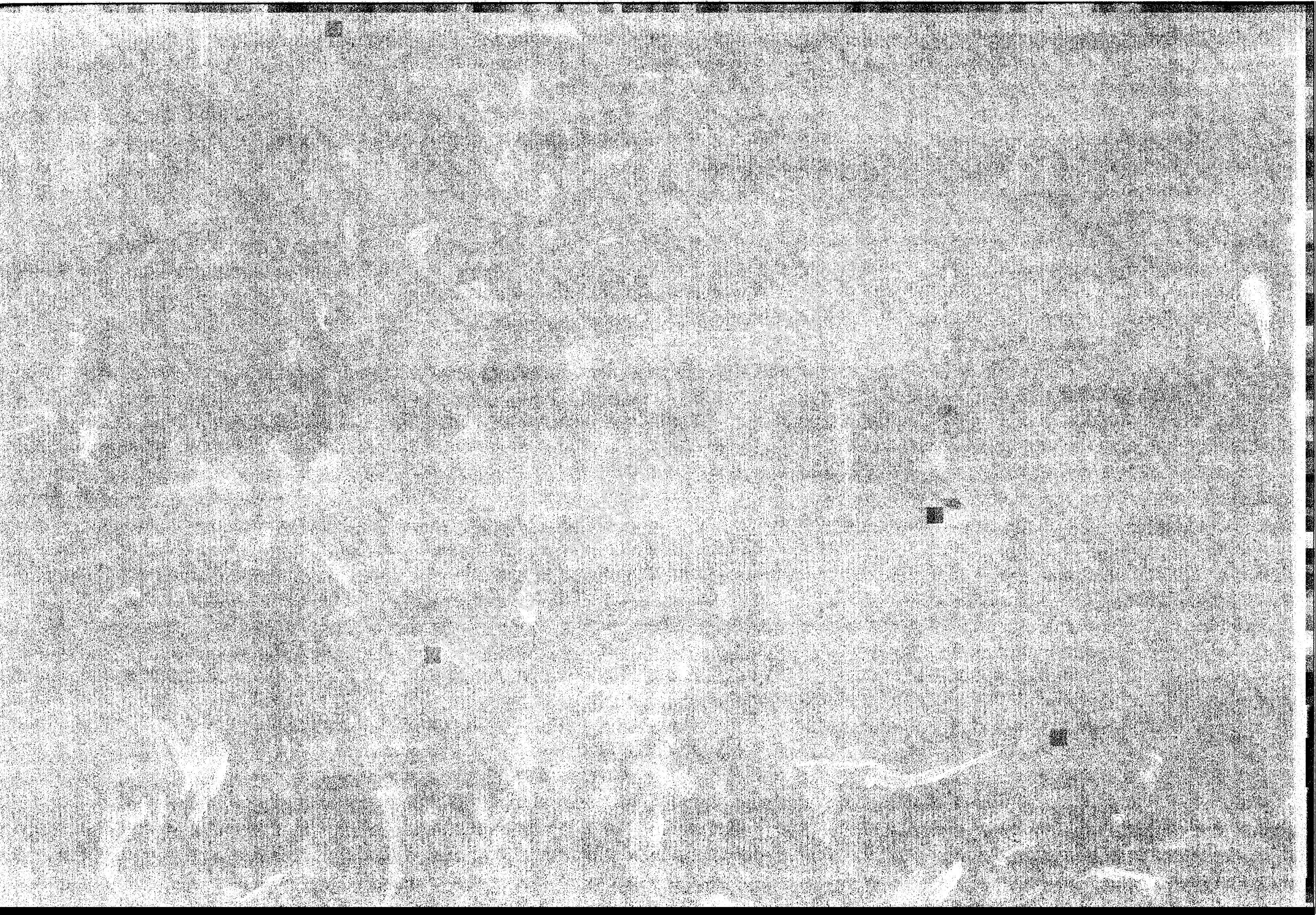
- a) Vis-à-vis des autres usagers ?
- b) Vis-à-vis de la clientèle ?

2) Quelles démarches mettez-vous en place vis-à-vis de votre exploitation ?

Justifiez vos réponses.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2008	
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 :

Vous êtes conducteur receveur dans un réseau urbain. Nous sommes le 12 Décembre 2007. Vous avez pris votre service « tour 205 » il y a 2 heures et arrivé(e) au terminus « Lycée du Granier » ligne 3, vous remarquez une cinquantaine d'élèves en attente à l'arrêt, ce qui est exceptionnel.

Il est 17h15 et vous savez que sur cette ligne c'est déjà l'heure de pointe.

Vous êtes au volant d'un véhicule standard de type HEULIEZ GX 107 numéro 27 de 90 places.

- 1) Face à cette situation, décrivez vos réactions par ordre de priorité pour :
 - a) les clients.
 - b) l'exploitation.

- 2)
 - Quelles informations portez-vous sur le document (annexe 1) ?
(ne pas écrire sur le document).

 - Expliquez l'utilité d'un tel document au sein d'une exploitation.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2008	
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 1/2

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 - Annexe 1 :

FEUILLE QUALITE DE SERVICE							
CONDUCTEUR		BUS	TOUR				
DATE	LIGNE	HEURE	LIEU				
EVENEMENTS							
GRUPE	<input type="checkbox"/>	ACCIDENT	<input type="checkbox"/>	STATIONNEMENT	<input type="checkbox"/>	HORAIRES	<input type="checkbox"/>
EXAMENS	<input type="checkbox"/>	PLUIE	<input type="checkbox"/>	FEUX DEREGLÉS	<input type="checkbox"/>	MANIFESTATION	<input type="checkbox"/>
TRAVAUX	<input type="checkbox"/>	NEIGE	<input type="checkbox"/>	HYPERFREQUENCE	<input type="checkbox"/>	CHARGE HANDICAPE	<input type="checkbox"/>
AUTRE							
EFFETS							
CHARGE MAXI	<input type="checkbox"/>	RETARD	<input type="checkbox"/>	LAISSER DES CLIENTS	<input type="checkbox"/>		
OBSERVATIONS							
SOLUTION							

CRDP de MONTPELLIER
RÉSERVÉ AU SERVICE

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

Durée Globale : 1h00 Maximum

Code : 50 31114

SUJET

SESSION 2008

Coefficient : 5

Page 2/2