



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.

TOURISME

GRAND-

TOURISME

CRDP de MONTPELLIER
RÉSERVÉ AU SERVICE

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 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : communiquer et accompagner

Sujet 1

Vous effectuez un trajet entre Paris et Marseille au volant d'un autocar grand tourisme équipé de matériel vidéo. Au bout d'une heure de voyage, une cliente vous demande de visionner le DVD d'un film qu'elle a en sa possession.

- 1/ Quelle attitude adoptez-vous vis-à-vis de la cliente ?
- 2/ Quel document devez-vous avoir à bord pour gérer cet équipement ?
- 3/ Ce document est-il obligatoire ? Pourquoi ? Justifiez votre réponse.



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 2 : TOURISME & GRAND TOURISME

Thème : communiquer et accompagner

Sujet 2

Vous êtes au volant d'un autocar grand tourisme. Vos clients font partie d'un club du troisième âge. Vous partez visiter la cathédrale de Reims. Votre voyage aller dure approximativement 04h30.

1/ Comment allez-vous organiser votre interruption de conduite pour tenir compte du confort de vos passagers et de la réglementation européenne ?

2/ Votre journée (voyage aller – visite – déjeuner - voyage retour) est prévu sur une amplitude de 14 heures.

Quel message devez-vous faire passer au groupe pour éviter le dépassement de cette amplitude ?



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 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 3

Vous êtes conducteur dans une entreprise de tourisme et vous êtes affecté(e) sur un voyage touristique d'une journée au Mont Saint Michel.

Vous connaissez bien le parcours car vous le faites régulièrement. A la prise de votre service, votre exploitation vous attribue un véhicule neuf de 15 mètres car le groupe est plus important que prévu (60 personnes).

- 1/ Que faites-vous à la prise en charge du véhicule ?
- 2/ En préparant votre itinéraire, vous vous apercevez qu'il sera plus long que d'habitude. (Déviation dû au tonnage et gabarit du véhicule sur un ouvrage d'art).
Quel message allez-vous transmettre à vos clients ?
- 3/ Ce changement d'itinéraire aura des conséquences sur le déroulement de la visite du Mont Saint Michel. Que pouvez-vous mettre en place pour palier un éventuel mécontentement du groupe ?
- 4/ Sur quels moyens pouvez-vous vous appuyer pour trouver ces informations ?



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 Maximum	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1

Thème :
Accueillir
&
Informer

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)

SECTEUR 2 : TOURISME et GRAND TOURISME

Thème : Accueillir et Informer

Sujet 1

Vous êtes conducteur receveur dans une entreprise interurbaine de voyageurs à vocation tourisme. Le service exploitation vous affecte sur un voyage à la journée (départ prévu à 8h00 du matin) pour un centre aéré.

- 1) A quelle heure vous présentez-vous pour la prise en charge ?
- 2) Le groupe du centre aéré se présente, que faites-vous ?
- 3) Les clients s'installent dans le car, que faites-vous ?
- 4) Arrivé(e) à destination, avant que le groupe ne parte en visite, que faites-vous ?



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 2 : TOURISME et GRAND TOURISME

Thème : Accueillir et Informer

Sujet 2

Vous êtes conducteur receveur dans une entreprise interurbaine de voyageurs à vocation tourisme. Vous devez prendre en charge une classe de collège pour l'emmener en classe de neige. Votre voyage durera une semaine car vous devez véhiculer le groupe sur place.

- 1) Comment procédez-vous pour la prise en charge, avant que les enfants montent et une fois ceux-ci installés ?
- 2) Quels sont les équipements (en particulier de sécurité) à prévoir pour ce voyage ?



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 2 : TOURISME et GRAND TOURISME

Thème : Accueillir et Informer

Sujet 3

Vous êtes conducteur receveur dans une entreprise interurbaine de voyageurs à vocation grand tourisme. Votre service exploitation vous a confié(e) la conduite d'un car pour un voyage d'une dizaine de jours en Italie.

Votre groupe est composé de salariés de la même entreprise. Vous êtes accompagné(e) également d'un guide.

- 1) Que mettez-vous en place pour préparer votre voyage ?
- 2) Avant le départ, que vérifiez-vous ?
- 3) Quels messages et consignes devez-vous faire passer à vos clients au départ ?



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