



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

Campagne 2009

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

N° du candidat :

DUREE : 1h maxi (dont préparation 20 min)
POINTS : 100

EPREUVE EP2

TRAVAUX EN RELATION AVEC LA CLIENTELE

PHASE 1 : PRATIQUE DE LA RELATION CLIENT

ACTIVITES	COMPETENCES EVALUEES	POINTS A REPARTIR	EVALUATION DU JURY
<p>Propositions à partir des données fournies</p> <p>1) accueil information (20 min maxi)</p> <p>N° de sujet :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation du candidat, ▪ Présentation de l'entreprise (5 min maximum). ▪ Accueillir informer C 25 – assurer le service voyageur. C 31 – accueil des voyageurs C 32 – informer individuellement les voyageurs en situation courante <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p style="text-align: center;">A partir de 2 situations courantes proposées, le candidat répond aux questions en se référant à ses fiches : Accueil information, Communication – accompagnement.</p> </div>	<p>10 points 10 points 40 points</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: auto;"></div>
<p>2) communication accompagnement (20 min maxi)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communiquer accompagner C 33 – Informer collectivement les voyageurs. C 34 – Agrémenter le voyage. C 35 – Gérer les situations de conflits et d'imprévus. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0; text-align: center;"> <p>Savoirs associés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Législation et économie appliquée. • Eléments de sociologie. • Connaissance de l'entreprise. • Communication. • Géographie urbaine et routière. • Eléments d'hygiène de vie et conditions de travail. • Eléments économique et juridique. </div> <p>(Évaluation à l'aide de la fiche guide jointe)</p>	<p>40 points</p>	
<p>Noms des membres du jury :</p> <p>Emargement :</p>		<p>TOTAL :</p> <p>Note proposée :</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: auto;"></div>

PHASE 1 : PRATIQUE DE LA RELATION CLIENT

Fiche d'évaluation guide

COMPETENCES EVALUEES	CRITERES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Se présenter • Présenter l'entreprise <p style="text-align: center;"><u>ACCUEILLIR INFORMER</u></p> <p><u>C – 25 Assurer le service voyageur</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Assurer la montée ou la descente, ○ Gérer l'installation des voyageurs, ○ Prendre en charge les bagages. <p><u>C – 31 Accueillir les voyageurs</u></p> <p><u>C – 32 Informer individuellement les voyageurs en situation courante</u></p> <p style="text-align: center;"><u>COMMUNIQUER ACCOMPAGNER</u></p> <p><u>C – 33 Informer collectivement les voyageurs en :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Service normal, ○ Situation particulière, ○ Situation d'accident. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prendre contact avec le jury. ○ Se nommer. ○ Présenter son parcours ○ Nommer l'entreprise ○ Situer l'entreprise (géographiquement, économiquement). ○ Prend en compte : <ul style="list-style-type: none"> ☞ La sécurité, ☞ Le confort, ☞ La réglementation. ○ Fait preuve d'amabilité. ○ Les voyageurs sont placés judicieusement. ○ La répartition des bagages est judicieuse et conforme aux règles de sécurité. ○ La tenue corporelle et gestuelle, le comportement correspondent à l'attente du client. ○ Les clientèles spécifiques sont prises en comptes (handicapés, enfants, personnes âgées...). ○ Les voyageurs sont correctement informés, orientés, son trajet est optimisé. ○ L'information est faite en temps utile. ○ Les informations d'exploitation sont transmises aux voyageurs de façon commerciale. ○ La gravité de la situation est correctement évaluée. ○ L'attitude adaptée est sécurisante.

PHASE 1 : PRATIQUE DE LA RELATION CLIENT

Fiche d'évaluation guide (suite)

COMPETENCES EVALUEES	CRITERES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
<p><u>C – 34 Agrémenter le voyage</u></p> <p><u>C – 35 Gérer les situations de conflit et les imprévus</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ En long trajet : <ul style="list-style-type: none"> ☞ Centres d'intérêts identifiés et nommés. ☞ Les documents fournis et le programme correspondent aux attentes des voyageurs. ○ l'arbitrage du conflit est tenté. ○ le conflit est circonscrit. ○ l'attitude facilite la résolution du conflit. ○ l'attitude est ferme et courtoise ○ le service est maintenu. ○ l'intérêt de l'entreprise est préservé. ○ l'entreprise ou les intervenants extérieurs sont alertés. ○ l'attitude conforte l'image de l'entreprise ○ une solution de remplacement est proposée.