



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.

CORRIGÉ

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

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

Liste des questions ou des thèmes
à disposition du jury pour enrichir l'entretien

- Expliquer les consignes de sécurité (ceinture de sécurité obligatoire, ne pas fumer, manger, boire... interdiction de se lever lorsque le véhicule roule etc...) ;
- Expliquer le fonctionnement des éléments de confort dont est équipé le véhicule (Éclairage, ventilation, accoudoirs...) ;
- Expliquer aux passagers le déroulement du déplacement (pause, arrêt repas, vidéo, radio...) ;
- Se mettre d'accord avec les accompagnants pour les consignes lors des arrêts de nuit (Risque qu'un passager sorte et qu'on l'oublie).

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2009
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 & GRAND TOURISME

Thème : Accueillir et Informer

SUJET 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- Se présenter 15' avant le départ ;
- Se présenter au groupe et demander le responsable ;
- Expliquer les contraintes dues à la réglementation ;
- Sourire et courtoisie sont de rigueur ;
- Participer au chargement des bagages ;
- Veiller à la bonne installation des passagers dans le car ;
- Compter les passagers ;
- Vérifier qu'aucun bagage ne traîne et verrouillez les soutes à bagages ;
- Quand les clients sont bien installés, accueillez les au nom de l'entreprise, puis présentez-vous ;
- Expliquer les consignes de sécurité et les éléments de confort du véhicule (ceintures, ventilation, climatisation, chauffage...).

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2009
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 & GRAND TOURISME

Thème : Accueillir et Informer

SUJET 2

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- Récupérer les clients (pancarte avec le nom du groupe ou autre indication...);
- Se présenter au groupe ;
- Identifier le responsable (s'il y en a un) ;
- Regrouper les personnes et les inviter à vous suivre jusqu'au véhicule ;
- N'ouvrir qu'une seule soute à la fois ;
- Faire monter les personnes dans le véhicule une fois que leurs bagages ont été identifiés et mis en soute ;
- Vérifier l'installation des clients à l'intérieur du véhicule ;
- Les compter ;
- Expliquer les consignes de sécurité ;
- Leur montrer les éléments de confort dont est équipé le véhicule (si nécessaire, faire une démonstration) ;
- Remplir le billet collectif.

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2009
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 & GRAND TOURISME

Thème : Accueillir et Informer

SUJET 3

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1) - Si plusieurs véhicules, mettre sur le pare-brise le nom de la classe ;
 - Le groupe se présente :
 - L'accueillir au bas du véhicule, ne pas laisser les élèves monter à l'intérieur ;
 - Identifier le(s) responsable(s) ;
 - Leur expliquer la méthodologie pour que l'embarquement des bagages et des passagers se fasse dans les meilleures conditions possibles ;
 - N'ouvrir qu'une seule soute à la fois ;
 - A l'intérieur du véhicule, seul les bagages à main sont autorisés ;
 - Faire monter les clients dans le véhicule uniquement quand les bagages ont été mis en soute par le conducteur ;
 - Placer les accompagnateurs aux endroits stratégiques (portes et issues de secours) ;
 - Une personne par siège et ceinture de sécurité obligatoire ;
 - Compter les passagers.
- 2) Messages et consignes au moment du départ :
 - Présentez-vous ;
 - Expliquer les consignes de sécurité (ceinture de sécurité obligatoire, ne pas fumer, manger, boire... interdiction de se lever lorsque le véhicule roule etc) ;
 - Expliquer le fonctionnement des éléments de confort dont est équipé le véhicule (Éclairage, ventilation, accoudoirs...) ;
 - Expliquer aux passagers le déroulement du déplacement (pause, arrêt repas, vidéo, radio...) ;
 - Se mettre d'accord avec les accompagnateurs pour les consignes lors des arrêts de nuit (Risque qu'un passager sorte et qu'on l'oublie)
 - Ne pas hésiter à demander s'ils ont des questions ou des demandes particulières (il vaut mieux prendre quelques minutes avant le départ afin de s'assurer que tout est OK).

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière - Transport de voyageurs		CORRIGÉ	SESSION 2009
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