



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 : communiquer et accompagner

Sujet 1

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1- La R.S.E prévoit une pause obligatoire de 45mn ou 15 + 30mn après 4h30mn de conduite continue ;
 - La pause précédente de 30mn ne sera prise en compte en terme de réglementation que pour 15mn. Donc il me reste 30mn à effectuer. Il vaut mieux l'effectuer maintenant puisqu'il reste encore 2h de conduite plutôt que de se retrouver bloqué pendant 45mn à ½ heure du lieu de destination ;
 - De plus, la sécurité routière préconise de faire une pause toutes les 2 heures ;
 - La clientèle, étant composé de personnes âgées, elle appréciera certainement de se dégourdir les jambes.
- 2- 2 solutions possibles :
 - Effectuer une conduite en équipage (surcoût financier du voyage et présence du 2nd conducteur pas forcément justifiée) ;
 - Mettre en place un relais de conducteur, afin qu'il n'y ai pas d'interruption sur le trajet retour.

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 : 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

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

1/ - Ne pas prendre le DVD ;

- Expliquer pourquoi on ne peut pas le diffuser (DVD non agréé SACEM) ;
- Faire preuve de courtoisie et de pédagogie, gardez son calme en restant ferme ;
- Ne rien céder ;
- Ne pas hésiter à se servir du micro pour expliquer à l'ensemble du groupe pourquoi on ne peut pas diffuser ce DVD.

2/ Pour diffuser des DVD dans un véhicule, il faut :

- Faire une demande d'autorisation à la SACEM ;
- Payer des droits pour diffusion ;
- Avoir la vignette SACEM à bord du véhicule, valable 1 an ;
- Si diffusion sans s'être acquitté des droits : 3 ans de prison et 300 000 euros d'amende.

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 : 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 3

Éléments clés pour le jury :

Réponse :

- 1/ Lorsque le groupe demande une prestation supplémentaire et non prévue, j'écoute et prends note de la demande sans porter de jugement hâtif. Je prends le temps de la réflexion. Je n'accepte ou ne refuse sans engager une concertation avec un ou plusieurs membres du groupe. Appeler le service exploitation pour le tenir informé de la situation et obtenir son accord.
- 2/ Mon attitude sera dictée par la RSE (Réglementation Sociale Européenne) :
 - Temps de conduite ;
 - Amplitude jour ;
 - Repos journalier.

Je peux accéder à leur requête si :

- mon temps de conduite journalier n'est pas excédentaire ;
- je ne dépasse pas mon amplitude journalière (14H maxi) ;
- mon temps de repos est conforme à ceux fixés par la R.S.E ;
- l'exploitation m'autorise à effectuer cette prestation.

Je serais dans l'obligation de refuser si un des points cités ci-dessus n'est pas respecté.

Remarque : lors de la signature du contrat des optionnels peuvent être prévus.

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 : Communiquer et Accompagner			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 5	Page 1/1