



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.

## 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° 1 :

Vous circulez sur la ligne 1A « Kermoysan → Moulin des Landes » et il est 10h00 du matin. A l'arrêt « piscine Kerlian-Vian » une cliente se présente avec un enfant dans 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 2009 |
| EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client<br>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 :

On vous demande de réaliser un transport périscolaire (piscine).

- 1) Quel comportement adopterez-vous pour que la prise en charge se déroule dans de bonnes conditions avec les clients scolaires (élèves et accompagnateurs) ?
- 2) Quelles seront les différentes informations que vous communiquerez aux accompagnateurs ?

|   |                 |                 |              |
|---|-----------------|-----------------|--------------|
| C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs            |                 | SUJET           | SESSION 2009 |
| EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client<br>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 assurez votre service sur la ligne suburbaine n° 29 « Ploneis → Quimper », à l'arrêt « ZI de Kernévez », une personne vient vous trouver et vous demande des renseignements pour une tierce personne concernant le transport des personnes à mobilité réduite sur « Quimper Communauté ».

- 1) Que lui répondez-vous ?
- 2) Quel conseil pouvez-vous lui donner ?

|   |                 |                 |              |
|---|-----------------|-----------------|--------------|
| C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs            |                 | SUJET           | SESSION 2009 |
| EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client<br>Thème : Accueillir et Informer |                 |                 |              |
| 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 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

#### Thème : Accueillir et Informer

#### CAS N° 4 :

Vous assurez votre service sur une ligne urbaine. On vous informe par radio d'un changement d'itinéraire de votre parcours à cause d'un accident de la circulation.

- 1) Quelle attitude adoptez-vous ?
- 2) Quelles informations ferez vous passer auprès de vos clients ?

|   |                 |                 |          |
|---|-----------------|-----------------|----------|
| C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs            | SUJET           | SESSION 2009    |          |
| EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client<br>Thème : Accueillir et Informer |                 |                 |          |
| Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>   | Code : 50 31114 | Coefficient : 5 | Page 1/1 |