



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 2 : TOURISME et GRAND TOURISME

Thème : Accueillir et Informer

Sujet 1

Pour des raisons de dépassement d'amplitude, le conducteur prend le relais de son collègue. On vous demande donc d'effectuer le transfert d'un groupe de Quimper à Rennes.

Comment allez-vous procéder pour effectuer la prise en charge du groupe et de leurs bagages ?

CRDP Nord-Pas-de-Calais

| | | | |
|---|-----------------|-----------------|--------------|
| 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 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

Votre service consiste à aller prendre en charge un groupe de touristes à l'aéroport de Pluguffan pour les acheminer jusqu'au port de Bénodet pour un embarquement vers les îles Glénan.

Vous expliquez votre démarche pour prendre en charge le groupe.

CRDP Nord-Pas-de-Calais

| | | | |
|---|-----------------|-----------------|--------------|
| 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 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

Un collège organise une classe de neige pour des élèves de 4^{ème}. Trois véhicules sont nécessaires pour acheminer ces adolescents jusqu'à destination (station de Crest-Voland, dans les Alpes).

- 1) Le groupe se présente, que faites-vous ?
- 2) 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 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 |