



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 & GRAND TOURISME

Thème : communiquer et accompagner

Sujet 1

Vous êtes conducteur d'un autocar de grand tourisme. Vous rentrez après avoir effectué un séjour avec un groupe de 3^{ème} âge. Vous avez effectué il y a 3 heures une pause de conduite de 30 minutes et il vous reste encore 2 heures de conduite pour arriver à destination. Vous devez effectuer à nouveau une pause de 30 minutes obligatoire. Vous l'annoncez à vos clients quand le responsable du groupe vous interpelle pour vous demander d'écourter la pause, ceci afin d'arriver plus rapidement à destination.

1/ Que lui répondez-vous ?
Justifier votre réponse.

2/ Quelles solutions auraient pu être mise en place pour éviter cette situation ?

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 : 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

Vous êtes conducteur d'un véhicule de tourisme. Vous partez pour un séjour de neige avec une classe d'élèves. Lors du trajet, un adolescent vient vous trouver et vous demande de visionner un DVD qu'il a apporté avec lui.

- 1/ Quelle attitude allez-vous adopter ?
- 2/ Quelle sera votre réponse par rapport à la réglementation ?

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 : 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

Vous êtes en séjour à Paris. Le déplacement se déroule correctement suivant le programme établi par l'agence de voyages. La clientèle se montre très satisfaite de votre prestation de conducteur, de votre connaissance de la ville, de son histoire et de vos anecdotes. Ils viennent donc vous trouver pour vous demander s'il serait possible d'effectuer un « Paris by night ». Cette prestation n'est pas prévue au programme de votre séjour.

1/ Comment réagissez-vous ?

2/ Quelle sera votre attitude face à cette demande ?

Par rapport à la RSE, pouvez-vous répondre favorablement à cette demande ?

Justifier vos réponses.

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