



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 : communiquer et accompagner

CAS N° 1 :

Vous êtes au volant de votre véhicule et des clients viennent se plaindre à vous. Un jeune homme diffuse de la musique très forte à l'aide de son téléphone portable.

Quelle attitude devez-vous adopter :

- 1) Vis à vis de la clientèle ?
- 2) Vis à vis du jeune homme ?

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 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : communiquer et accompagner

CAS N° 2 :

Vous êtes affecté(e) sur une ligne régulière desservant les plages durant l'été.

Vous attendez votre départ lorsqu'un groupe de jeunes arrive en tenue très légère pour monter à l'intérieur.

- 1) Que faites-vous ?
- 2) Quel sera votre argumentaire ?

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 : 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 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : communiquer et accompagner

CAS N° 3 :

Vous effectuez un service scolaire. Il est 18h00 et la nuit commence à tomber lorsque les feux de votre véhicule baissent en intensité jusqu'à extinction.

1) Que faites-vous ?

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 : 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 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : communiquer et accompagner

CAS N° 4 :

Vous effectuez un service urbain sur la ligne n° 7 « Moulin Vert → Ergué Gabéric Lestonan » au commande d'un véhicule de type Agora équipé pour l'accessibilité des personnes à mobilité réduite (dispositif d'ancrage pouvant accueillir un fauteuil roulant).

Une personne en fauteuil roulant est montée à bord et à l'arrêt « Pont Callec » une seconde personne en fauteuil roulant se présente.

- 1) Que faites-vous ?
- 2) Quelle attitude adoptez-vous ?

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