



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 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Gestion

Cas n° 1 :

Vous êtes affecté sur la ligne n° 34 « Ergué-gabéric → Quimper ». Lors d'un jour de grève, vous faites face à un afflux très important de passagers. Vous vendez vos derniers tickets et de nombreux passagers vous sollicitent pour prendre leurs billets.

- 1) Que faites-vous ? Justifiez votre réponse.
- 2) Quelles précautions prendrez-vous à l'avenir pour éviter une telle situation ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2009	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Gestion

Cas n° 2 :

Un conducteur subit un contrôle de caisse par son responsable d'exploitation qui souhaite vérifier que son fond de caisse est correct. Lors de ce contrôle le responsable s'aperçoit qu'il manque 72 € sur un fond de caisse attendu de 250 €.

- 1) Quelles mesures encourt le conducteur ?
- 2) Quelles sanctions risque-t-il ?
- 3) Que doit-il faire rapidement ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2009	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion		Coefficient : 3	Page 1/1
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114		

ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Gestion

Cas n° 3 :

Deux clients viennent de vous régler leurs tickets avec des billets de 10 et 20 euros. Votre fond de caisse est quasiment épuisé, lorsqu'une personne monte dans le véhicule et vous présente un billet de 20 euros pour régler le prix du ticket.

- 1) Que faites-vous ?
- 2) Comment allez-vous gérer cette situation ?
- 3) Quelles mesures doivent être mises en place afin d'éviter que cela ne se reproduise ?

CRDP Nord Pas-de-Calais

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2009	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1