



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Paris pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement
professionnel**

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 (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Gestion

Cas n° 4 :

Vous revenez de congés et vous assurez un service sur la ligne 18 (ligne urbaine).

Pendant votre absence, une augmentation de tarif a eu lieu. Vous n'avez pas pris connaissance de cette information.

C'est un client qui vous en fait la remarque, mais vous avez déjà vendu plusieurs titres de transport à l'ancienne tarification.

- Comment allez-vous régler ce problème ?
- Qu'aurait-il fallu faire pour éviter cette situation ?

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs		SUJET	SESSION 2010
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 (pour cette partie)

SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

Cas n° 4 :

Vous effectuez un service tard le soir depuis plusieurs jours. Plusieurs étudiants ont pris l'habitude de ne pas payer, estimant qu'à cette heure tardive il n'y a pas de contrôles.

- Quels messages allez-vous leur transmettre ?
- Quelles précautions faut-il prendre pour éviter cette situation ?

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	SUJET	SESSION 2010	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle		Coefficient : 3	Page 1/1
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114		

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 un service sur une ligne régulière qui dessert la gare SNCF de Royan.

Alors que vous êtes en attente, le personnel de cette gare vient vous informer qu'en raison d'une panne de train, les trois prochains TER en provenance de Saintes se retrouvent bloqués.

- Quelles informations allez-vous diffuser auprès :
 - de vos clients ?
 - de votre exploitation ?

A votre prochaine rotation, la situation s'est débloquée, les TER ont pu regagner la gare SNCF de Royan. De ce fait un nombre important de clients se pressent à votre arrêt.

- Quelle attitude adoptez-vous ?
- Quelles informations allez-vous diffuser auprès des clients ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2010	
EP 2 – Phase 1 : Pratique de la Relation Client Thème : Accueillir et Informer		Coefficient : 5	Page 1/1
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114		

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 sur la ligne urbaine numéro 3 à Clermont-Ferrand.

Un client monte, achète son titre de transport et s'assoit.

Dès que vous quittez l'arrêt ce dernier commence à proposer des montres à la vente aux autres clients.

L'un d'eux vient se plaindre auprès de vous.

- Comment réagissez-vous face à cette situation ?

- Quels arguments développez-vous pour :
 - Le client qui se plaint ?
 - Le client vendeur ?
 - Les autres clients ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2010	
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