



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.

**EPREUVE EP 2**

Travaux en relation avec la clientèle

**PHASE 2** : pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée pour ce thème : 20 min. max.

Thème : **GESTION****TOURISME & GRAND-TOURISME****CAS N° 1**

Vous êtes avec un autocar de grand tourisme.

Vous transportez un groupe de 48 personnes issues de la région parisienne, pour un WE Neige.

Départ à 20h00 le vendredi soir de Paris Gare de Lyon.

Vous effectuez votre dernière pause détente à Chambéry, il est 6h00 du matin. L'un de vos clients trébuche dans les marches et sa chute nécessite une observation médicale.

Le temps d'observation médicale en milieu hospitalier, accompagné du temps de trajet vous fait perdre du temps, et au moment de reprendre la route, vous êtes à 13h40 d'amplitude. Il vous reste encore 45 minutes de trajet pour arriver à destination.

- 1.- Que faites-vous ? Justifiez votre réponse.
- 2.- Quel document particulier doit être annoté ? A quel moment ? De quelle manière ?
- 3.- Vous arrivez à Morzine, malgré le contretemps de Chambéry. Vous prenez votre repos hebdomadaire. Quelle durée minimum ce repos doit-il avoir ?

C.A.P. Agent d'Accueil Conduite Routière – Transport de Voyageurs		<b>SUJET</b>	<b>Session 2010</b>
EP2 – Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux <b>Thème : GESTION</b>			
Durée Globale : 1h00 maximum	Code Examen : 50 31114	Coef. : 3	Page 1/1

m\_52

## EPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

**PHASE 2** : pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée pour ce thème : 20 min. max.

Thème : **CONTRÔLE**

# TOURISME & GRAND-TOURISME

## CAS N° 1

Vous êtes conducteur d'autocar dans une entreprise de transport de tourisme basée à Lyon.

En tant que conducteur professionnel, vous avez pour mission de transporter vos clients d'un point A à un point B, sains et saufs.

Afin de mener à bien votre tâche, vous êtes soucieux et prévoyant.

Vous prenez en charge un groupe scolaire (âge moyen : 15 ans) pour une sortie pédagogique de 2 jours à destination de Castres.

- Quels sont les contrôles particuliers à effectuer pour ce type de transport ?

C.A.P. Agent d'Accueil Conduite Routière – Transport de Voyageurs

EP2 – Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux  
Thème : **CONTRÔLE**

SUJET

Session 2010

Durée Globale : 1h00 maximum

Code Examen : 50 31114

Coef. : 3

Page 1/1

## EPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

**PHASE 1** : pratique de la relation client

Durée pour ce thème : 20 min. max.

Thème : ACCUEILLIR et INFORMER

**TOURISME & GRAND-TOURISME**

### CAS N° 1

Vous devez conduire un groupe d'enfants en classe de neige.  
Une maman accompagnant son enfant semble très inquiète.

- Donnez les arguments qui permettront de rassurer cette personne.
- Vous pouvez vous appuyer sur les mesures législatives en vigueur, votre propre présentation, le sérieux de votre entreprise, ...

C.A.P. Agent d'Accueil Conduite Routière – Transport de Voyageurs

EP2 – Phase 1 : Pratique de la relation client  
Thème : ACCUEILLIR et INFORMER

SUJET

Session 2010

Durée Globale : 1h00 maximum

Code Examen : 50 31114

Coef. : 5

Page 1/1

## EPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

**PHASE 1** : pratique de la relation client

Durée pour ce thème : 20 min. max.

Thème : ACCUEILLIR et INFORMER

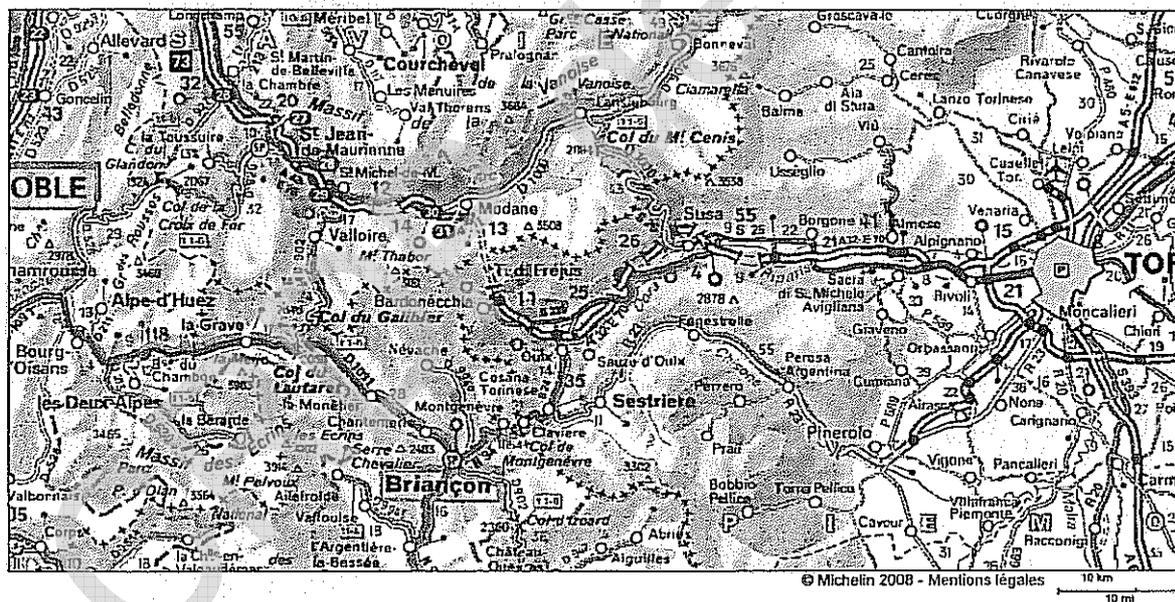
# TOURISME & GRAND-TOURISME

## CAS N° 2

Vous êtes conducteur dans la société de transport d'autocars « Voyages-Inn ».

Vous prenez en charge un groupe du troisième âge à Grenoble et vous avez pour destination le Marché de Turin (Italie) en empruntant le tunnel du Fréjus.

Vous accueillez vos clients, prenez le départ et une fois sur l'autoroute, en discutant avec vos clients, vous vous apercevez qu'une personne est très anxieuse et supporte mal les lieux clos.



- Comment allez-vous gérer la situation ?
- Quelle sont les solutions envisageables ?

C.A.P. Agent d'Accueil Conduite Routière – Transport de Voyageurs		SUJET	Session 2010
EP2 – Phase 1 : Pratique de la relation client Thème : ACCUEILLIR et INFORMER			
Durée Globale : 1h00 maximum	Code Examen : 50 31114	Coef. : 5	Page 1/1