



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° 1 :**

Un client ne veut régler son titre de transport qu'avec des pièces de un et deux centimes d'Euros.

- Que faites-vous ?
- Comment allez-vous gérer la situation ?

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs		<b>SUJET</b>	SESSION 2010
<b>EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux</b>			
<b>Thème : Gestion</b>		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 (pour cette partie)

### SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

#### Cas n° 1 :

Dans votre véhicule, une altercation éclate entre un client et un agent de contrôle.

Des coups sont portés à l'encontre de l'agent de contrôle. Vous ignorez leurs présences à bord.

- Comment réagissez-vous ?
- Selon vous, quelle doit être la démarche pour éviter un conflit, lors d'un contrôle ?

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° 1 :

Vous êtes conducteur sur une ligne urbaine.

Un nouveau client qui a obtenu une mutation professionnelle veut se renseigner sur son futur trajet domicile-travail.

Quelles vont être vos questions pour bien informer et orienter ce client ?

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			
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° 1 :

Vous êtes affecté sur la ligne régulière AMBÉRIEU EN BUGÉY – BOURG EN BRESSE.  
À Pont d'Ain, la circulation est momentanément bloquée. Vous avez à faire face à l'impatience et au mécontentement de certains voyageurs qui doivent prendre le TGV à BOURG EN BRESSE.

Que faites-vous ?

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