



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Clermont-Ferrand
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.

PHASE 1 : PRATIQUE DE LA RELATION CLIENT

Fiche d'évaluation guide

COMPETENCES EVALUEES	CRITERES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Se présenter • Présenter l'entreprise <p style="text-align: center;"><u>ACCUEILLIR INFORMER</u></p> <p><u>C – 25 Assurer le service voyageur</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Assurer la montée ou la descente, ○ Gérer l'installation des voyageurs, ○ Prendre en charge les bagages. <p><u>C – 31 Accueillir les voyageurs</u></p> <p><u>C – 32 Informer individuellement les voyageurs en situation courante</u></p> <p style="text-align: center;"><u>COMMUNIQUER ACCOMPAGNER</u></p> <p><u>C – 33 Informer collectivement les voyageurs en :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Service normal, ○ Situation particulière, ○ Situation d'accident. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prendre contact avec le jury. ○ Se nommer. ○ Présenter son parcours ○ Nommer l'entreprise ○ Situer l'entreprise (géographiquement, économiquement). ○ Prend en compte : <ul style="list-style-type: none"> ☞ La sécurité, ☞ Le confort, ☞ La réglementation. ○ Fait preuve d'amabilité. ○ Les voyageurs sont placés judicieusement. ○ La répartition des bagages est judicieuse et conforme aux règles de sécurité. ○ La tenue corporelle et gestuelle, le comportement correspondent à l'attente du client. ○ Les clientèles spécifiques sont prises en comptes (handicapés, enfants, personnes âgées...). ○ Les voyageurs sont correctement informés, orientés, son trajet est optimisé. ○ L'information est faite en temps utile. ○ Les informations d'exploitation sont transmises aux voyageurs de façon commerciale. ○ La gravité de la situation est correctement évaluée. ○ L'attitude adaptée est sécurisante.

cap agent d'accueil

ep2_ep2

travaux en relation avec
la clientèle_c

.....
PREUVE EP2

ATION AVEC LA CLIENTELE

ation récapitulative

PHASES	NOMBRE DE POINTS MAXIMUM	POINTS ATTRIBUES
① pratique de la relation client	100	
② pratique de travaux administratifs et commerciaux	60	
③ entretien relatif à la partie économique et juridique	40	
④ mise en forme et contenu du dossier	20	
TOTAL sur	220	
Moyenne sur	20	

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	BARÈME	SESSION 2011	
EP 2 – Travaux en relation avec la clientèle			
Durée : 2h15 maxi	Code : 50 31114	Coefficient : 11	Page 1/1