



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.

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 circulez sur la ligne 24 du réseau urbain des “*bus du lac*” située à “**Vitrolles**”, il est 10h00, la période de pointe est terminée. Arrivé(e) à l’arrêt “**Vitrolles Roucas**” des policiers municipaux vous signalent qu’un grave accident de la circulation a eu lieu sur votre itinéraire et qu’une déviation a été mise en place.

1. Quelle attitude adoptez-vous ?
2. Que faites-vous pour gérer la clientèle présente à bord de votre autobus ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2011	
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 : Accueillir et Informer

Cas n° 2 :

Salarié(e) de l'entreprise " *Aubagnaise de transport* " vous effectuez le service 24 lorsqu'arrivé(e) à mi parcours à l'arrêt " *cours Barthélémy* " deux clients en fauteuil roulant se présentent à l'embarquement.

Le véhicule que vous conduisez est de marque HEULIEZ de type GX 327 ne disposant que d'un seul emplacement UFR.

1. De quelle manière allez-vous accueillir ces clients ?
2. Devant cette difficulté, quelle démarche allez-vous mettre en œuvre ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		SUJET	SESSION 2011
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 : Accueillir et Informer

Cas n° 3 :

En pleine période estivale, vous assurez un service d'après midi sur une ligne régulière entre " *Marseille st Charles* " et le port de " *Bandol* ".

A mi parcours, à l'arrêt " *Gendarmerie* ", au centre ville de " *Cassis* ", un groupe de huit personnes touristes étrangers, monte à bord de votre autocar. Un des voyageurs, s'exprimant dans un français approximatif, règle les titres de transport pendant que le groupe s'installe. Suite à votre encaissement vous vous apprêtez à reprendre votre roulage lorsqu'en regardant dans votre rétroviseur intérieur, vous vous apercevez qu'une personne de ce groupe allume une cigarette.

1. Quelle attitude adoptez-vous ?
2. En fonction de quelle réglementation, allez-vous argumenter auprès de ce client ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2011	
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 : Accueillir et Informer

Cas n° 4 :

Vous effectuez un service depuis plusieurs semaines et vous vous apercevez que sur certains départs vous avez une charge importante de clients, il vous arrive même d'en laisser aux arrêts.

1. Quel comportement adoptez-vous lorsqu'il vous arrive de laisser des clients à certains arrêts ?
2. Quel moyen pouvez-vous utiliser pour essayer de palier le manque de place ?
3. Que pouvez-vous entreprendre pour améliorer le service ?

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2011	
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