



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 : communiquer et accompagner

Cas n° 1 :

Vous êtes conducteur de ligne régulière urbaine au sein d'une société Toulonnaise. C'est la période de pointe, un nombre important de clients se trouvent déjà à bord du véhicule.

Une cliente se présente avec une poussette, un enfant y est installé et de nombreux achats sont disposés dans le panier en dessous.

- Quel comportement adoptez-vous face à cette situation ?
- Quel comportement adoptez-vous face à cette cliente ?
- Cette cliente fait-elle partie d'une catégorie spécifique de personnes transportées ?
Si oui, laquelle ?

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 : Communiquer et Accompagner			
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° 2 :

Vous travaillez sur le réseau interurbain dans l'entreprise « *Provence-Cars* ».

Vous êtes à mi-charge, en fin de période matinale de forte affluence.

Vous arrivez à l'arrêt nommé « *Pierre plantée* » lorsqu'un groupe de 30 scolaires avec trois accompagnateurs se présente pour monter à bord de votre autocar.

- Quel comportement adoptez-vous ?
- Quelle est la loi, régissant l'accès aux transports en commun, à laquelle vous allez vous référer pour argumenter auprès des responsables de ce groupe ?

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 : Communiquer et Accompagner			
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° 3 :

Conducteur depuis trois mois dans une société Aixoise, vous effectuez un service urbain difficile dans la ville d'Aix-en-Provence.

Certaines infrastructures sont délicates à négocier à cause du gabarit de votre véhicule, et l'étroitesse de certaines rues. Cette situation mobilise toute votre attention.

Depuis votre départ du terminus de la rotonde, un passager se tient debout sur la plateforme avant et vous demande diverses informations alors que le bus est aux trois quarts vide.

- Dans ce genre de situation, quel comportement doit adopter le conducteur ?
- Quels vont être les arguments que le conducteur doit utiliser pour convaincre ce client d'utiliser les sièges libres ?

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 : Communiquer et Accompagner			
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° 4 :

Vous travaillez dans une entreprise interurbaine de voyageurs, les “ *Autocars Bleus* ”.

Vous effectuez aujourd’hui un service scolaire entre les villes de “ *Perthuis* ” et de “ *Meyrargues* ”. Vous venez de prendre en charge les enfants devant leur établissement scolaire, vous vérifiez que tout le monde est bien installé et ceinturé avant de prendre votre départ.

Vous roulez depuis dix minutes lorsque vous entendez des cris dans le véhicule : un élève est pris à partie par deux autres qui sont debout et le frappent.

- Quelle est votre première réaction ?
- Que faites-vous vis-à-vis de l’enfant agressé ?
- Que faites-vous vis-à-vis des agresseurs ?
- Que faites-vous vis-à-vis des autres enfants à bord du car ?

Quelles sont les démarches à faire, qui prévenez vous ? Justifiez vos réponses.

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 : Communiquer et Accompagner		Coefficient : 5	Page 1/1
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114		