



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 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux  
durée : 20 minutes Maximum ( pour cette partie )

### SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Gestion

#### Cas n° 1

#### Éléments clés pour le jury :

Réponse :

Question n°1 :

2 Hypothèses :

- Le conducteur rend la monnaie sur dix euros sachant qu'il est trompé.
- Il maintient sa position en affirmant que la personne fait erreur et que c'était bien un billet de 5 €, au risque que la personne effectue une réclamation ou un dépôt de plainte qui toutefois a peu de chance d'aboutir, car impossible à prouver.
- Si video surveillance, il est facile de prouver qu'il s'agit bien de 5 €.

*Prendre en compte les arguments raisonnables de solutions du candidat.*

Question n°2 :

Lors d'un rendu de monnaie, garder toujours le billet en main jusqu'à ce que la personne récupère sa monnaie, cela permet d'éviter les désaccords.

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2011	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

## 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° 2

#### Éléments clés pour le jury :

Réponse :

Question n°1 :

Ne pas tenter de le remettre en circulation et le remettre au responsable.

Article 442-7 :

(Ordonnance n° 2000-916 du 19 septembre 2000 art. 3 Journal Officiel du 22 septembre 2000 en vigueur le 1er janvier 2002)

Le fait, pour celui qui a reçu les signes monétaires contrefaits ou falsifiés visés à l'article 442-1 en les tenant pour bons, de les remettre en circulation après en avoir découvert les vices est puni de 7500 euros d'amende.

Question n°2 :

- Voir si c'est un cas isolé,
- L'entreprise peut assurer des formations à ce sujet (reconnaissance de la fausse monnaie / réglementation),
- Rester toujours vigilant en encaissant,
- Informer l'exploitation et ses collègues de ces incidents.

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2011	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

## 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° 3

#### Éléments clés pour le jury :

Réponse :

↳ Attitude à adopter :

- Dès l'arrêt suivant atteint, le conducteur immobilise correctement son véhicule et sécurise sa caisse.
- Il va discrètement trouver le client, s'excuse de cette erreur en lui remettant le complément de monnaie.
- L'important étant de conserver une bonne image des conducteurs et de l'entreprise en privilégiant la relation service/client.

✱ *Le fait de ne pas intervenir rapidement dans cette situation peut-être considéré comme un vol.*

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2011	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

## 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° 4

#### Éléments clés pour le jury :

Réponse :

1. J'informe le client que je ne suis pas en mesure de traiter ce mode de paiement :  
carte bleue.
2. En ce qui concerne le mode de paiement par chèque, il doit être accepté par le  
conducteur car cela peut-être considéré comme un refus de vente.  
Sauf si la signalétique indique « Chèque non accepté »

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	CORRIGÉ	SESSION 2011	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1