



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 :

Vous êtes agent d'accueil et de conduite routière sur un réseau de transport de voyageurs.

Vous venez de rendre la monnaie sur la vente d'un titre de transport. Le client revient vous voir en prétendant que vous vous êtes trompé(e) en lui rendant la monnaie : vous lui auriez rendu la monnaie sur 5 €, alors qu'il vous avait donné 10 €.

Question n°1 :

Comment faites-vous pour prouver votre honnêteté ?

Question n°2 :

Que pouvez-vous faire afin d'éviter ce genre de situation ?

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	SUJET	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 :

Vous êtes agent d'accueil et de conduite routière sur un réseau de transport de voyageurs. En rentrant au dépôt en soirée, vous contrôlez votre caisse. Vous constatez qu'une personne vous a remis un faux billet de 5 €.

Question n°1 :

Que faites-vous ?

Question n°2 :

Que pouvez-vous faire pour éviter que cela ne se reproduise ?

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière -- Transport de Voyageurs	SUJET	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 :

Vous êtes conducteur dans la société “ *INTRABUS* ” qui gère le réseau urbain de La Ciotat. Vous travaillez sur la ligne “ 22 ” reliant la ville de “ *Ceyreste* ”.

Il est midi et vous arrivez à l’arrêt “ *Casino* ” où vous prenez en charge des clients.

Le premier client monte, vous remet un billet de 50 € pour régler son titre de transport à 1,40 € et vous questionne sur une correspondance.

Par distraction vous vous trompez dans votre rendu de monnaie. Vous ne lui rendez que 38,60 €.

Vous vous apercevez de cette erreur alors que vous avez repris le roulage. Entre temps le client s’est installé au fond du bus.

Question n°1 :

Que faites-vous, face à cette situation ?

Question n°2 :

Quelle attitude adoptez-vous par rapport à votre client ?

C.A.P Agent d’Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	SUJET	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 :

Vous travaillez dans une entreprise interurbaine de transport de voyageurs, en temps que conducteur receveur.

Un client se présente pour vous acheter un titre de transport à 1€90, il a comme moyen de paiement une carte bleue ou un chèque.

- Que faites-vous ?

C.A.P Agent d'Accueil et de Conduite Routière – Transport de Voyageurs	SUJET	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