



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.

EP2 – PHASE 1 : PRATIQUE DE LA RELATION CLIENT	Lignes régulières
	CAS N°1

SITUATION 1
<p>Vous êtes conducteur sur la ligne régulière LYON – BOURG EN BRESSE. A environ 5 kilomètres de la gare SNCF de BOURG EN BRESSE, la circulation est momentanément bloquée. Vous avez à faire face à l'impatience et au mécontentement de certains voyageurs qui doivent prendre le TGV. Comment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informer collectivement les voyageurs de cette situation ? - Rassurer la clientèle ? - Préserver l'image de marque de l'entreprise ? <p><i>Utilisation des moyens de communication embarqués ; Emprunt d'un itinéraire de substitution ; Attitude facilitant la résolution du conflit ; Maintien de l'autorité ; Maintien du service à la clientèle ; Alerte des services compétents ; Transmission aux voyageurs, de façon commerciale, des informations d'exploitation reçues (précises, compréhensibles, exploitables et sécurisantes) : le TGV est retardé et attend les clients retardés par exemple.... L'image et les intérêts de l'entreprise sont préservés et confortés.</i></p>

SITUATION 2
<p>Vous êtes affectés aujourd'hui sur la ligne régulière « BOURG EN BRESSE – LYON ». À l'arrêt de « SERVAS », une personne se présente à la montée de l'autocar avec une poussette dans laquelle se trouve un bébé.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quelle attitude adoptez-vous ? - Quelles sont les recommandations que vous devez lui donner pour un voyage en sécurité ? - Que faites-vous pendant le trajet ? - Que faites-vous à la descente de cette personne ? <p><i>Aider la personne à monter dans l'autocar (poussette) ; Aider à son installation (pliage poussette, dos au sens de la circulation, bébé dans les bras....) ; Demander sa destination ; Vérifier fréquemment que tout se passe bien ; À l'arrêt « demandé », aider cette usagée à quitter l'autocar...</i></p>

CAP AGENT D'ACCUEIL CONDUITE ROUTIÈRE TRANSPORT DE VOYAGEURS	Session 2012
EP2 – Travaux en relation avec la clientèle Phase 1 : pratique de la relation client	Correction

EP2 – PHASE 1 : PRATIQUE DE LA RELATION CLIENT

Lignes régulières

CAS N°

N° de candidat ou d'anonymat

Présentation du candidat

(prendre contact jury, se nommer, présenter son parcours/10

Note/20

Présentation de l'entreprise (nommer et situer l'entreprise)/10

ACCUEIL INFORMATION

Compétences professionnelles		Critères d'observations	Evaluation			
			TI	I	S	TS
C2.5	Assurer le service voyageur : - montée ou descente, - installation.	Les aspects de sécurité, de confort et la réglementation. Sont pris en compte. Le choix de l'arrêt est judicieux (sécurité, exploitation). Le placement des voyageurs est judicieux. La répartition des bagages respecte la sécurité et le confort.				
C3.1	Accueillir les voyageurs.	Adéquation de la tenue corporelle et gestuelle, du comportement (disponibilité, prévenance, attention...) avec l'attente de la clientèle. La prise en compte des cas spécifiques (handicapés, enfants, seniors...)				
C3.2	Informers individuellement les voyageurs.	Les voyageurs sont correctement renseignés et orientés (trajets, services de l'entreprise, services tiers...). Le trajet du voyageur est optimisé en fonction de ses besoins (travail, loisir, coût...).				

Légende : TI : Très insuffisant 0 à 4 ; I : Insuffisant de 5 à 9 ; S : Satisfaisant de 10 à 14 ; TS : Très satisfaisant 15 et +.

Note/40

COMMUNICATION ACCOMPAGNEMENT

C3.3 C3.31 C3.32 C3.33	Informers collectivement les voyageurs en service normal ou situation particulière (panne et accident).	Les informations sont données en temps utile (arrêts, correspondance...), de façon commerciale. La gravité de la situation est correctement évaluée et gérée.				
C3.4	Agrémenter le voyage.	Les centres d'intérêt essentiels sont identifiés (monuments, sites...) ; le choix du support et du programme correspond aux attentes des voyageurs.				
C3.5 C3.51 C3.52 C3.53	Gérer les situations de conflit et des imprévus : - entre et avec voyageurs, - avec des tiers, - avec des prestataires.	L'arbitrage, est tenté ; le conflit est circonscrit ; l'attitude facilite la résolution du conflit ; l'autorité du conducteur est maintenue. Le service est maintenu et les services compétents alertés. L'image et les intérêts de l'entreprise sont préservés et confortés. Des solutions de remplacement sont proposées.				

Légende : TI : Très insuffisant 0 à 4 ; I : Insuffisant de 5 à 9 ; S : Satisfaisant de 10 à 14 ; TS : Très satisfaisant 15 et +.

Note/40

Note/100

CAP AGENT D'ACCUEIL CONDUITE ROUTIERE TRANSPORT DE VOYAGEURS	Session 2012
EP2 – Travaux en relation avec la clientèle Phase 1 : pratique de la relation client	Grille d'évaluation

N° de candidat ou d'anonymat

Dossier professionnel	Note/20
-----------------------	---------------

PHASE 1 : PRATIQUE DE LA RELATION CLIENT	Note/100
---	----------------

Observations du jury	Formateur(s) évaluateur(s)	Professionnel(s) évaluateur(s)
	Signature(s)	Signature(s)

Contexte et observations :
.....
.....

PHASE 2 : PRATIQUE DE TRAVAUX ADMINISTRATIFS ET COMMERCIAUX	Note/60
--	---------------

Observations du jury	Formateur(s) évaluateur(s)	Professionnel(s) évaluateur(s)
	Signature(s)	Signature(s)

Contexte et observations :
.....
.....

PHASE 3 : ENTRETIEN RELATIF A LA PARTIE ECONOMIQUE ET JURIDIQUE	Note/40
--	---------------

Observations du jury	Formateur(s) évaluateur(s)	Professionnel(s) évaluateur(s)
	Signature(s)	Signature(s)

Contexte et observations :
.....
.....

Total général : /220

Note proposée au jury (arrondie au demi-point supérieur) : /20

CAP AGENT D'ACCUEIL CONDUITE ROUTIERE TRANSPORT DE VOYAGEURS	Session 2012
EP2 – Travaux en relation avec la clientèle	Grille d'évaluation récapitulative

EVALUATION DU DOSSIER DU CANDIDAT

CONTENU	FICHE 1				FICHE 2				FICHE 3				FICHE 4			
	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS
Tâches principales des fonctions répertoriées et évoquées.																
Mobilisation des connaissances techniques.																
Aptitudes à se référer aux pratiques.																
Autonomie dans la réalisation.																
Sous total par fiche	/ 10				/ 25				/ 25				/ 30			
NOTE / 90																

CONTENU	THÈME JURIDIQUE et SOCIAL				THÈME ECONOMICO COMMERCIAL				POINT PRESSE			
	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS
Pertinence des relevés d'informations : ☞ Identification du support. ☞ Datation des sources.												
Utilisation adaptée des termes : ☞ Choix des termes rencontrés. ☞ Explicitation des termes.												
Exploitation pertinente des informations : ☞ Présentation des idées force. ☞ Lien avec le pôle économique, juridique et social.												
Sous total par fiche	/ 14				/ 14				/ 12			
NOTE / 40												

Légende : TI : Très insuffisant 0 à 4 ; I : Insuffisant de 5 à 9 ; S : Satisfaisant de 10 à 14 ; TS : Très satisfaisant 15 et +.

FORMALISATION

Présentation matérielle (organisation du dossier, annexes)	/05
Respect des exigences (réalisation avec l'outil informatique)	/12
Précision des contenus (cohérence entre le thème et le contenu des fiches)	/07
Qualité rédactionnelle (structure, vocabulaire professionnel, orthographe, syntaxe, graphisme)	/06

NOTE/30

NOTE GLOBALE/160

NOTE...../20

CAP AGENT D'ACCUEIL CONDUITE ROUTIERE TRANSPORT DE VOYAGEURS	Session 2012
EP2 – Travaux en relation avec la clientèle	Grille d'évaluation

VERIFICATION DES PIECES CONSTITUTIVE DU DOSSIER PROFESSIONNEL

	Voie scolaire	Apprentissage
Respect de la durée réglementaire des PFMP	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Si non, nombre de semaines réalisées :		

PARTIE ADMINISTRATIVE

Attestation(s) de(s) Périodes de Formation en Milieu Professionnel.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Attestation relative à l'activité salariée du candidat.		
Si oui, durée concernée effectuée en milieu professionnel		
Adéquation des activités professionnelles avec le contenu du diplôme.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>

PARTIE TECHNIQUE

Fiche n° 1 : fiche(s) signalétique(s) de chaque site d'accueil.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Adéquation de l'activité avec le contenu du diplôme.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Fiche n° 2 : fiche descriptive « gestion / contrôle ».	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Adéquation de l'activité avec le contenu du diplôme.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Fiche n° 3 : fiche descriptive « accueil et information ».	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Adéquation de l'activité avec le contenu du diplôme.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Fiche n° 4 : fiche descriptive « communication et accompagnement ».	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Adéquation de l'activité avec le contenu du diplôme.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>

PARTIE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIALE

Fiche n° 1 : thème juridique et social.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Adéquation de l'activité avec le contenu du diplôme.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Fiche n° 2 : thème économique-commercial d'entreprise.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Adéquation de l'activité avec le contenu du diplôme.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Fiche n° 3 : point presse.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Adéquation de l'activité avec le contenu du diplôme.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>

En l'absence d'un dossier dûment constitué (partie administrative et/ou partie technique et/ou partie économique et juridique) le candidat se verra attribuer la note de 0 à l'épreuve.

CAP AGENT D'ACCUEIL CONDUITE ROUTIERE TRANSPORT DE VOYAGEURS	Session 2012
EP2 – Travaux en relation avec la clientèle	Conformité du dossier