



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 (1/2)	Lignes régulières
	CAS N°1

5 min	Présentation du candidat/10	Note/20
	Présentation de l'entreprise/10	

20 min	SITUATION 1 : LIBELLE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE (accueil et information)
<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>Adaptation au dossier :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

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
--	----------------------

.../...

CAP AGENT D'ACCUEIL CONDUITE ROUTIERE TRANSPORT DE VOYAGEURS	Session 2012	Sujet
EP2 – Travaux en relation avec la clientèle Phase 1 : pratique de la relation client	Durée : 1 h	S 1/2
	Coefficient : 5	

EP2 – PHASE 1 : PRATIQUE DE LA RELATION CLIENT (2/2)

Lignes régulières

CAS N°1

20 min

SITUATION 2 : LIBELLE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE (communication accompagnement)

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.

- 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 ?

Adaptation au dossier :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Compétences professionnelles		Critères d'observations	Evaluation			
			TI	I	S	TS
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	Sujet
EP2 – Travaux en relation avec la clientèle Phase 1 : pratique de la relation client	Durée : 1 h	S 2/2
	Coefficient : 5	

EP2 – PHASE 1 : PRATIQUE DE LA RELATION CLIENT (1/2)	Lignes régulières
	CAS N° 2

5 min	Présentation du candidat/10 Présentation de l'entreprise/10	Note/20
-------	--	---------------

20 min	SITUATION 1 : LIBELLE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE (accueil et information)
<p>Vous effectuez pour la première fois, en ce début d'année scolaire, un transport d'enfants. Votre service dessert trois collèges.</p> <p>À l'arrêt « la tournelle », vous prenez en charge un enfant très inquiet pour son trajet. Il habite depuis peu la région et vous demande de lui indiquer la bonne destination.</p> <p>Donner la définition « transport d'enfants ».</p> <p>Quelle est la réglementation spécifique concernant le transport d'enfants ?</p> <p>Quelle attitude adopterez-vous vis à vis de l'enfant ?</p> <p>Adaptation au dossier :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

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
--	----------------------

.../...

CAP AGENT D'ACCUEIL CONDUITE ROUTIERE TRANSPORT DE VOYAGEURS	Session 2012	Sujet
EP2 – Travaux en relation avec la clientèle Phase 1 : pratique de la relation client	Durée : 1 h	S 1/2
	Coefficient : 5	

EP2 – PHASE 1 : PRATIQUE DE LA RELATION CLIENT (2/2)

Lignes régulières

CAS N° 2

20 min

SITUATION 2 : LIBELLE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE (communication accompagnement)

Vous effectuez un transport d'enfants.
 Au cours du trajet, un enfant se lève et se dirige vers vous en pleurant. Il vient d'être agressé.
 Comment gérez-vous cette situation ?

Adaptation au dossier :

.....

.....

.....

Compétences professionnelles		Critères d'observations	Evaluation			
			TI	I	S	TS
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	Agréments 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	Sujet
EP2 – Travaux en relation avec la clientèle	Durée : 1 h	S 2/2
Phase 1 : pratique de la relation client	Coefficient : 5	