

Examen: n°38087 "G(M) - Prise en charge du passager et développement commercial - 28 janvier 2020"

Copie n°920971

Reference de l'examen: 210927-9176-11340-38087

Légende

🟡 à cocher

Attention, l'étudiant n'a pas encore passé l'examen

1 Citez 5 étapes du processus de dépose d'un passager

Indication/Right answer : Stationner la moto dans les conditions de sécurité et de stabilité nécessaires, arrêter le moteur, mettre la béquille, le chauffeur descend, retirer le tablier, éventuellement déconnecter le gilet airbag, faire descendre le passager en l'aidant si besoin, retirer le casque et la charlotte, les gants, la veste, détacher la valise, lui donner ses effets personnels en vérifiant que rien n'est tombé dans le top case, faire la facture, encaisser, formule de prise de congé.

(0 point / 4) Question ouverte

2 Que faire lorsqu'un client refuse de mettre les gants ?

- A ☐ on range les gants dans le top case
B ☒ on le prend en charge en lui expliquant qu'il s'expose à une contravention
C ☒ on lui demande de les garder avec lui
D ☐ on le refuse

(0 point / 2) Question à choix multiple

3 Vous attendez un client à l'aéroport dont le vol a 30 minutes de retard lorsqu'une personne vous sollicite :

- A ☒ vous lui expliquez que vous êtes réservé et lui laissez votre carte avec vos coordonnées
B ☒ vous refusez car il est strictement interdit de prendre en charge un client sans réservation préalable
C ☐ vous prenez en charge cette personne immédiatement, vous serez de retour à temps pour votre client
D ☐ vous la prenez en charge et vous appelez un collègue pour le client retardataire

(0 point / 2) Question à choix multiple

4 A quel moment assure-t-on la prise en charge des bagages par temps de pluie ou froid ?

Indication/Right answer : après avoir équiper le passager

(0 point / 4) Question ouverte

5 Votre client est très pressé, il vous demande de rouler plus vite :

- A ☒ vous lui expliquez que vous allez faire au mieux en respectant les règles de sécurité
B ☐ vous acceptez immédiatement
C ☒ vous refusez la course

(0 point / 2) Question à choix multiple

6 Quelles sont les précautions à prendre pour déposer un client ?

- A ☐ peu importe on en a pour 2 minutes
B ☒ ne pas gêner la circulation
C ☒ s'arrêter sur un lieu autorisé

(0 point / 2) Question à choix multiple

7 Un client se présente fortement alcoolisé, il est préférable de :

- A ☐ d'attendre 10 minutes avant de partir
B ☒ le refuser pour des raisons de sécurité
C ☐ le prendre en charge en dépit de son état

(0 point / 2) Question à choix multiple

8 Lors d'une course, le client ne cesse de se comporter dangereusement :

- A ☒ vous lui faites un rappel des consignes de sécurité
B ☐ vous continuez jusqu'à la destination
C ☒ vous stoppez la course

(0 point / 2) Question à choix multiple