


Informations: Sélectionner la ou les bonne(s) réponse(s)

- ne vous fiez pas aux pluriels dans l'énoncé !
- Téléphone interdit.
- Documents interdits.

Légende
 Correct

Rubrique: Autre / Non classable.

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

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

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

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

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

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

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

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

5 Quels éléments sont importants afin de fidéliser les clients ?

- la qualité conduite
- la ponctualité
- la couleur de la moto

6 La charlotte est à usage :

- unique
- mensuel
- journalier

7 Quelles sont les actions à mener avant l'arrivée du client sur le point de prise en charge ?

Indication/Réponse : se présenter par un message au client avec notre localisation, préparer l'équipement du passager, préparer son parcours, vérifier la propreté du véhicule

8 Quels conseils donnez-vous à un client qui monte pour la première fois sur une moto ?

Indication/Réponse : Expliquer que la moto penche dans les virages, bien s'installer au fond du fauteuil et de ne pas bouger, ne pas sortir les bras, ne pas se pencher dans le sens opposé dans un virage, ne pas hésiter à dire si la personne a peur en roulant, ...