

Examen: n° 32799 "G(M) - 26 novembre 2019"
Copie n° 768741
Reference de l'examen: 210106-9176-10708-32799

Légende
📌 à cocher

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

1 Quels éléments sont importants afin de fidéliser les clients ?

- A la ponctualité
B la qualité conduite
C la couleur de la moto

(0 point / 2) Question à choix multiple

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

Indication/Right answer : 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, ...

(0 point / 4) Question ouverte

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

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

(0 point / 2) Question à choix multiple

4 La charlotte est à usage :

- A mensuel
B journalier
C unique

(0 point / 2) Question à choix multiple

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

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

(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 Citez 4 étapes de prise en charge d'un passager ?

Indication/Right answer : accueillir, vérifier son identité, équiper (gant, casque, blouson), chargement des bagages, installation du passager sur la moto, vérification de la destination, proposer du gel hydroalcoolique.

(0 point / 4) Question ouverte

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

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

(0 point / 2) Question à choix multiple