

CONNAISSANCE ET CAPACITÉ

9.02.04 - capacité d'écouter les demandes faites par les passagers.

9.03.02 - connaissance des techniques efficaces de résolution de problèmes

14.01.06 - capacité d'organiser une évacuation sécuritaire et ordonnée

DESCRIPTION DE COMPORTEMENT

D'après votre expérience de travail, identifiez un moment où vous deviez répondre aux demandes des clients. Décrivez comment vous avez réagi face à la situation.

D'après votre expérience personnelle ou professionnelle, décrivez une situation où vous deviez résoudre un problème semblable à l'.... Décrivez comment vous avez réglé le problème.

Si vous avez déjà participé à une évacuation soit au travail soit à la maison, décrivez comment vous avez réagi.

Imaginez que vous êtes conducteur d'autobus et

RÉPONSE CONTEXTUELLE

qu'un passager se présente avec une question à propos de,² Décrivez comment vous répondriez au passager.

Imaginez la situation suivante³ ... Décrivez les étapes à suivre pour faire face à la situation.

Imaginez la situation d'évacuation⁴ ... Expliquez comment vous réagissez face à cette situation.

¹ Ici vous pouvez ajouter des exemples comme « panne mécanique ou un passager malade ».

² Ici vous pouvez poser une question qui n'exige pas un simple oui ou non comme réponse et qui ressemblerait aux questions que vous posent les passagers.

³ Encore une fois, un exemple de problème auquel est confronté le conducteur d'autobus serait approprié.

⁴ Un exemple d'une situation typique serait proposé ici.