

Sujet n° 1

Le client désire faire livrer à des amis un bouquet de fleurs fraîches en remerciement d'une soirée agréable.

Le client insiste, dans la recherche du besoin, sur l'aspect volumineux que doit avoir le bouquet.
Il n'a pas préparé de carte.
Budget : 300 F

- Recherche du besoin
- Proposition de fleurs volumineuses
- Rédaction de la carte avec le client
- Prise de renseignements pour la livraison

Sujet n° 2

Le client recherche un bouquet pour les 18 ans de sa filleule.

Il aimerait un bouquet frais et délicat.

Budget : 300 F

Le client n'a pas l'habitude.

- Recherche du besoin
- Choix des coloris tendres, de fleurs délicates
- Argumentation efficace
- Vente complémentaire à proposer (car budget élevé) : vase ou coupe

Sujet n° 3

Le client désire offrir des fleurs fraîches à une amie hospitalisée.

Budget : 100 F maximum.

Le client emporte le bouquet.

- Recherche du besoin
- Se renseigner auprès de l'hôpital si celui-ci accepte les fleurs ou les plantes.
- Proposition de fleurs non odorantes (destinataire hospitalisée) et qui tiennent à la chaleur
- Vente d'un bouquet peu volumineux

Sujet n° 4

Le client recherche un cadeau pour l'anniversaire de sa soeur.

Il est très indécis : bouquet de fleurs fraîches ou composition en fleurs de soie ou séchées ?

Budget : 350 F

- Recherche du besoin
- Conseils donnés au client en évitant de lui proposer trop d'articles (client indécis)
- Utilisation d'une méthode de conclusion efficace

Sujet n° 5

Le client est chargé d'acheter un petit bouquet qu'offre sa fille de 5 ans à sa grand-mère.

L'enfant utilise son argent de poche et le budget est peu élevé : 50 F.

- Recherche du besoin
- Proposition de fleurs d'un prix peu élevé mais qui constituent cependant un joli bouquet le plus volumineux possible

ACADÉMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

EPREUVE : Vente - Simulation

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 98-47

Temps maximum alloué :

Coefficient :

1/20

Sujet n° 6

Le client est chargé par ses collègues de bureau de choisir une composition en fleurs fraîches pour le mariage du fils de son directeur.

Il aimerait que les mariés gardent un souvenir de ce cadeau.

Budget : 600 F

- Recherche du besoin
- Proposition d'un contenant et de fleurs adaptés (hauteur, couleur...)
- Rédaction de la carte avec le client
- Prise de renseignements pour la livraison
- Remarque : ne pas faire de proposition inférieure ou supérieure au budget du client.

Sujet n° 7

Le client (ou la cliente) aimerait offrir à son épouse (à sa fille) une décoration pour la toilette qu'elle portera lors d'une soirée très habillée.

Il (ou elle) recherche une composition raffinée dans les tons orangés.

Budget : 100 à 200 F.

- Recherche du besoin
- Argumentation efficace
- Prise de commande
- Vente complémentaire possible : boutonnière pour le mari.

Sujet n° 8

Le client amène un contenant qui lui a été offert et désire le faire garnir de fleurs fraîches pour un repas de famille.

La composition sera placée sur une cheminée.

Budget : 400 F

Pendant la vente, le client s'intéresse à un article du magasin.

- Recherche du besoin
- Proposition de fleurs adaptées au contenant (ton, hauteur...)
- Prise de commande
- Proposition d'une vente supplémentaire : argumentation de l'article qui semble intéresser le client.

Sujet n° 9

Le client désire choisir une composition pour un deuil (personne de 80 ans ; voisine du client)

Budget : 150 à 200 F

- Recherche du besoin
- Proposition d'une gerbe à la main (budget réduit)
- Prise de renseignements pour la livraison
- Rédaction de la carte avec le client

ACADÉMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

EPREUVE : Vente - Simulation

N° du sujet : 98-47

Temps maximum alloué :

Coefficient :

C.A.P.

Folio
2/10

Sujet n° 10

Le client désire offrir une plante fleurie à sa mère pour son anniversaire

La plante sera placée dans un appartement très ensoleillé.

Elle sera livrée.

Budget : 150 à 200 F

- Recherche du besoin
- Proposition d'une plante qui résiste à la chaleur et à la forte lumière.
- Conseils d'entretien
- Prise de renseignements pour la livraison

Sujet n° 11

Le client désire prévoir la décoration de l'autel pour le mariage de sa fille.

Il ne sait pas ce qui est réellement possible dans ce domaine, mais il recherche quelque chose de très joli.

Budget : 600 F

- Recherche du besoin
- Prendre contact avec la personne qui s'occupe de la paroisse
- Proposition des décorations possibles : autel, décorations des premières chaises..
- Vente complémentaire possible : décoration de la voiture

Sujet n° 12

Le client désire pour chez lui un bouquet très original qui sera placé sur une table basse dans une entrée assez grande.

Il insiste beaucoup sur l'originalité de ce bouquet.

Budget : 400 F.

- Recherche du besoin
- Composition du bouquet devant le client en mettant en valeur l'originalité du bouquet (style, fleurs, éléments particuliers : fruits...)
- Vente complémentaire possible

Sujet n° 13

Achat d'un jardin de plantes vertes pour un anniversaire.

Budget : 200 à 400 F

Le client ne sait pas comment rédiger sa carte

- Accueil du client
- Recherche des mobiles d'achat
- Faire choisir la plante verte
- Association judicieuse des plantes

ACADÉMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

ÉPREUVE : Vente-Simulation

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 98-47

Temps maximum alloué :

Coefficient :

3/10

Sujet n° 14

Il désire une plante fleurie non disponible dans le magasin.

Ex.: Jacynthe
Muguet...
Orchidée
Stéphanotis
Passiflora
Hortensia

A livrer une semaine après la commande

Budget : indéfini.

- Recherche du mobile d'achat pour aiguiller le client sur une autre solution :
- Autre plante
- Bouquet
- Réussir la vente
- Se rapprocher du marché hollandais où il est possible de se procurer les plantes en toute saison (ex. : Muguet)
- Budget à définir
- Satisfaire le client
- Vente additionnelle complémentaire pour la plante (cache pot)
- Encaisser et prendre congé
- En cas de vente ratée, le vendeur doit se critiquer à l'entretien

Sujet n° 15

Commande d'un centre de table rond pour un repas de famille de 10 personnes (baptême)

- Le vendeur doit s'informer :
 - de la forme de la table
 - couleur, style de la nappe et couverts
- Prévoir le budget
- Originalité du centre de table (dragées)
- Couleurs pour les dragées
- Conclure la vente
- Vente additionnelle supplémentaire
- Prendre congé

ACADÉMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

EPREUVE : Vente - Simulation

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 98-47

Temps maximum alloué :

Coefficient :

4/10

Sujet n° 16

Commande d'un bouquet de mariée pour un mariage chic et élégant, à la cathédrale de Lille.

Vente additionnelle supplémentaire :

- coiffe de la mariée, bouquets des demoiselles d'honneur (âge, taille et couleur de la robe des enfants, boutonnière du marié

Budget : illimité

Le client ou la cliente ramène un modèle de robe de mariée.

- Questions sur la taille, le physique de la future mariée
- Importance et style de la cérémonie
- Style, couleur, longueur et matière de la robe
- Goûts et préférences de la mariée
- Propositions au besoin avec catalogue de différents bouquets (linéaire, chute, bouquet rond...)
- Prix
- Conclusion de la vente et prise de congé

Sujet n° 17

Le client a seulement un budget de 150 F. Néanmoins, il désire commander une couronne.

Demande de ruban.

- Expliquer au client ce qu'est une couronne et les différents travaux de deuil, expliquer l'importance du ruban dans les travaux
- Faire définir la commande
- Rédiger la carte et surtout faire en sorte qu'il parte satisfait malgré son budget réduit
- Conclusion de la vente
- Prise de congé

Sujet n° 18

Commande d'un objet garni pour un mariage.

Le client arrive avec le faire-part (sans donner de précision)

Vente additionnelle supplémentaire.

- Le vendeur doit :
 - définir les liens affectifs des mariés avec le client
- Le vendeur doit trouver les indications sur le faire-part
- Recherche des achats
- Faire choisir le style de l'objet
- Faire choisir l'importance de la décoration par rapport à l'objet
- Le budget
- La prise de commande : livraison possible
- Encaissement
- Prise de congé

ACADÉMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

EPREUVE : Vente-Simulation

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 98-47

Temps maximum alloué :

Coefficient :

5 / 10

Sujet n° 19

Le client désire un très gros bouquet.
Il a un budget très étendu vers 400 F
mais il peut aller plus loin.

L'emballage n'est pas demandé.

Vente additionnelle.

- Le vendeur doit commencer son bouquet par des fleurs importantes et assez chères tout en s'informant des goûts du client
- S'arrêter à un moment donné en informant du prix
- Rajouter des fleurs si nécessaire
- Conclure la vente et encaisser.

Sujet n° 20

Commande d'une jardinière de plantes

5 plantes pour l'ouverture d'un salon de coiffure.

Ajouter une note originale

- Définir les goûts de la cliente
- Proposer des plantes non toxiques (ex : dieffenbachia : plante toxique) et qui tiennent à la chaleur (ex. : fougère, ficus)
- Assortir les plantes suivant l'harmonie et l'équilibre de la composition.
- Originalité de la composition (ajouter des peignes, des broches ...)
- Evaluer le prix
- Encaissement et prise de commande (livraison)

Sujet n° 21

Achat d'un bouquet pour offrir

Cliente aux goûts imprécis,
choisissant des fleurs avec fantaisie.

Faire retirer certaines fleurs, en ajouter d'autres.

L'emballage n'est pas demandé.

Vente additionnelle supplémentaire

- Le vendeur doit faire définir les goûts du destinataire.
- Le vendeur doit essayer de faire compléter l'harmonie du bouquet.
- Les prix étant affichés à un moment donné, le vendeur doit questionner sur l'importance du bouquet et pouvoir sur la demande du client, donner le prix approximatif de ce qu'il a en main.
- Conclusion de la vente
- Prise de congé

ACADÉMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

EPREUVE : Vente - Simulation

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 98-47

Temps maximum alloué :

Coefficient :

6/10

Sujet n° 22

Livraison :

Envoi de 50 roses pour un anniversaire de mariage.

Couleur des roses sans importance, mais nombre impératif.

Budget indéfini

Carte faisant appel à la notion de noces d'or

Vente additionnelle supplémentaire

- Proposer au client un contenant simple pour présenter les roses
- Définir un prix moyen pour les roses et le contenant
- Téléphoner devant le client (pour le rassurer) au grossiste pour savoir si la commande est possible
- Aider à rédiger la carte
- Rédiger le bulletin de commande
- Encaissement
- Prise de congé

Sujet n° 23

PARIS XVIème

Composition importante pour un mariage

Soit corbeille ou composition ou encore plante garnie importante

La cliente est déléguée d'un groupement (ex. collègues société...)

Budget : 900 F

Vente additionnelle supplémentaire

- Date du mariage
- Le vendeur doit proposer des options en rapport avec le mobile d'achat
- Définir le style choisi avec le client
- Budget
- Aider à la rédaction de la carte
- Prendre la commande avec adresse, jour et heure de livraison
- Recevoir et prendre congé

Sujet n° 24

NANCY (Meurthe et Moselle) 54000

Plante fleurie originale pour un anniversaire

Budget : 500 F tout compris

Vente additionnelle supplémentaire

- Originalité de la plante
- Aider à rédiger la carte
- Rédiger le bulletin de commande
- Conclusion et encaissement
- Prise de congé

ACADÉMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

EPREUVE : Vente - Simulation

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 98-47

Temps maximum alloué :

Coefficient :

7110

Sujet n° 25

BESANÇON (Doubs) 25000

Couronne 2 000 F

Ruban demandé :

M. DURAND, la direction, le personnel du service expédition de la Redoute avec leurs sincères condoléances.

- Le vendeur doit faire définir : le volume de la couronne, l'âge de la personne décédée, l'heure, le lieu de l'enterrement

- Abréger le texte du ruban

- Proposer une carte en plus

- Rédiger le bulletin de commande

- Accepter le paiement ou des arrhes

- Envoyer la facture

- Prise de congé

Sujet n° 26

NANCY, M et Moselle, 54000

Envoi de fleurs d'un beau bouquet de saison : 300 F

Pour remercier d'avoir été reçu dans une famille

Client très novice

Vente additionnelle supplémentaire

- Le vendeur doit pouvoir expliquer le fonctionnement du service

- Evoquer le bouquet sans trop préciser

- Conseiller pour rédiger la carte

- Evaluation du budget

- Donner une indication globale des frais

- Rédiger le bulletin de commande

- Encaisser et prendre congé

Sujet n° 27

CANNES (Alpes Maritimes) 06000

Composition pour une cousine qui se marie avec une vedette de cinéma

Budget : 800 F + frais

La cliente entre au magasin avec faire part : date, heure, adresse du jour

Le mariage a lieu le jour même mais 3 heures après

Réception au Négresco

- Téléphoner devant le client pour savoir si la commande est possible

- Situer les goûts de la cliente, au besoin avec catalogue

- Originalité de la composition (en rapport avec le marié)

- Aider à rédiger la carte

- Définir la livraison

- Remettre au client un bulletin de commande rédigé

- Prise de congé

ACADÉMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

EPREUVE : Vente-Simulation

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 98-47

Temps maximum alloué :

Coefficient :

8 / 10

Sujet n° 28

Commande d'une croix

Funérailles de son père (70 ans)
(paysagiste de métier)

Croix en rapport avec le métier

Budget : environ 2 500 F

- Prise de commande :
* définir : date, lieu et heure de l'enterrement
- Originalité de la croix (proposition de plantes
suivant l'harmonie de la texture des fleurs) :
style végétatif
- Budget à définir
- Encaissement
- Prise de congé

Sujet N° 29

Le client a téléphoné pour commander
un bouquet rond dans les tons de
"rose"

Le client fait une réclamation car
le bouquet livré ne correspond
pas à la teinte désirée.

- Laisser le client exprimer sa
réclamation
- Présenter des excuses
- Réparer son erreur

Sujet N° 30

Le congrès des produits du maïs réunit
98 personnes

Pour le repas, seront dressées des
tables rondes de 8 personnes et une
table d'honneur (rectangulaire)
de 10 personnes

Budget : illimité

- Définir le nombre de tables
(dont le nombre de centre de table)
- Définir le forme des centres de table
- Prise de commande : date, heure et lieu
- Définir les coloris et accessoires
- Budget à définir
- Encaissement
- Prise de congé

ACADÉMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

ÉPREUVE : Vente-Simulation

N° du sujet : 98-47

Temps maximum alloué :

Coefficient :

C.A.P.

Folio
9 / 10

Sujet N° 31

Le client désire une couronne à plat pour un enterrement à transporter dans le coffre de sa voiture

Le voyage se fera sur une demi-journée

Budget : 700 F

- Préciser les dimensions du coffre
- Choisir des fleurs qui tiennent longtemps
- Rassurer le client en précisant qu'il s'agit d'un support à réserve d'eau
- Prise de commande : date et heure
- Coloris à définir
- Encaissement
- Prise de congé

ACADÉMIE DE LILLE

Année :

Spécialité : FLEURISTE

EPREUVE : Vente-Simulation

C.A.P.

Folio

N° du sujet : 98-47

Temps maximum alloué :

Coefficient :

10 / 10



la
ligne
Princesse

Spécialité : FLEURISTE

Epreuve : Vente Simulation

N° du sujet : 98-47

Temps max alloué :

Coefficient :

C.A.P.

Folio

1/3



Spécialité : FLEURISTE

Epreuve : Vente Simulation

N° du sujet : 98-47

Temps max alloué :

Coefficient :

C.A.P.

Folio

2/3



Spécialité : FLEURISTE

Epreuve : Vente Simulation

N° du sujet : 98-47

Temps max alloué :

Coefficient :

C.A.P.

Folio

3/3

Margorie et David

* M^{rs} et M^{re} Lenoir Charles
58 rue des Partyses
59113 SECLIN

* M^{rs} et M^{re} Brabant Louis
31 rue des Lilas
59650 Villeneuve d'Ascq .

ACADEMIE DE LILLE

Année : 2000

Spécialité : FLEURISTE

Epreuve : Vente Simulation

N° du sujet : 98-47

Temps max alloué :

Coefficient :

C.A.P.

Folio

1/2



*Sont
heureux
de vous faire
part de leur mariage .
La cérémonie sera célébrée*

le samedi 16 Juin 1999 à 16h00 en la mairie de SECLIN.



*A l'issue
de la cérémonie,
un vin d'honneur sera servi
à la salle du Lycée Michel Servet (rue Michel Servet) à LILLE.*

ACADEMIE DE LILLE

Année : 2000

Spécialité : FLEURISTE

Epreuve : Vente Simulation

N° du sujet : 98-47

Temps max alloué :

Coefficient :

C.A.P.

Folio

2/2

Fiche de notation

ACADÉMIE :

SESSION 1999

CENTRE :

N° candidat :

Note : / 20

(en points entiers)

ACTIVITÉ	CAPACITÉ APPRÉCIÉE	ÉVALUATION (1)
----------	--------------------	----------------

I/ Simulation de vente – 15 à 30 minutes maximum – Tirage au sort A ou B

A V E N T E	Accueil, recherche des besoins et motivations du client	- s'exprimer correctement - adopter une présentation correcte - avoir le sens de la relation / 20 0 - 1 - 2 - 3 - 4
	Argumentation, réponse aux objections du client	- mettre en valeur le produit - désir et aptitude à convaincre - réagir dans une situation de face à face	0 - 1 - 2 - 3 - 4
	Présentation, technologie	- exécuter les tâches caractéristiques à la profession - mettre le produit en valeur	0 - 1 - 2 - 3 - 4
	Annonce du prix (1 à 3 fois maximum)	- aptitude au calcul mental	0 - 1 - 2 - 3 - 4
	Conclusion, encaissement, prise de congé	- Maîtriser les opérations administratives - avoir le sens de la relation	0 - 1 - 2 - 3 - 4

N.B. : Usage de la calculette interdit

Ou

**B
T
R
A
N
S
M
I
S
S
I
O
N
F
L
O
R
A
L
E**

Accueil, recherche des besoins et motivation du client	- s'exprimer correctement - adopter une présentation correcte - avoir le sens de la relation / 20 0 - 1 - 2 - 3 - 4
Proposition d'articles sur catalogue (minimum 2 articles)	- désir et aptitude à convaincre - réagir dans une relation de face à face - mise en valeur du produit	0 - 1 - 2 - 3 - 4
Explication et calcul des frais	- exécuter les tâches caractéristiques à la profession	0 - 1 - 2 - 3 - 4
Utilisation de la documentation	- maîtriser les opérations administratives	0 - 1 - 2 - 3 - 4
Annonce du coût total, encaissement, prise de congé	- déterminer correctement le coût du service - avoir le sens de la relation	0 - 1 - 2 - 3 - 4

N.B. : Usage de la calculette autorisé

ACTIVITÉ	CAPACITÉ APPRÉCIÉE	ÉVALUATION (1)
----------	--------------------	----------------

II/ Entretien

Appréciation par le candidat de sa prestation (points forts / points faibles)	* aptitude à réfléchir sur son comportement commercial et psychologique / 5 0 - 1 - 2
	* utiliser des documents et les situer dans leur environnement	0 - 1 - 2 - 3
Connaissance des techniques de vente	 / 10 0 - 2 - 4 - 6 - 8 - 10
Connaissance de la législation du travail	 / 5 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5

(1) cercler le note retenue

ACADÉMIE DE LILLE		Année :		
Spécialité : FLEURISTE				
Épreuve : COMMERCIALISATION				
N° du sujet :	Temps max. alloué :	Coefficient :	C.A.P.	Folio /