

SIMULATION DE VENTE

V 1/ Pour la crémaillère d'une collègue, une cliente souhaite offrir un bouquet rond dans les tons pastels. Son budget est compris entre 20 et 25 €.

V 2/ Sandrine vient d'accoucher d'une petite Clémentine. Pour marquer l'événement, un couple d'ami désire lui apporter une composition ou une plante fleurie à sa sortie de maternité. Pas de budget précis. Prévoir des accessoires.

V 3/ Pour sa première invitation au repas dominical chez ses beaux-parents, un jeune homme souhaite un bouquet à offrir à la mère de son amie. Il vous demande conseil pour que le bouquet puisse plaire à coup sûr. Son budget est sans limite.

V 4/ Un restaurateur veut fleurir d'une fleur de saison (ou plus) les 25 tables de son établissement. Que lui conseillez-vous sachant qu'elles doivent tenir du vendredi midi au mardi soir ? Petit budget. Pouvez-vous livrer ?

V 5/ Les dirigeants d'un club de tennis de table souhaitent récompenser d'un bouquet le vainqueur de la compétition féminine de leur tournoi. Leur budget ne peut dépasser 20 €.

V 6/ Pour la fin de l'année scolaire, des enfants veulent offrir un bouquet (bulle) à leur institutrice. Le budget est de 30 euros 49 cts maximum.

Examen : C.A.P	Session 2002	Sujet
Spécialité : Fleuriste	Epreuve : EP 2VENTE-CONSEIL	
Temps alloué : 15 à 20 mn	Coefficient : 5	Document : 1/5

SIMULATION DE VENTE

- V 7/ Une fidèle cliente souhaite une plante fleurie pour la communion de sa fille, celle-ci sera placée sur la table d'honneur. Le budget ne doit pas dépasser 18 euros.
- V 8/ Voulant ou souhaitant offrir un bouquet pour une première invitation chez ses futurs beaux-parents, la jeune fille ne connaît ni la maison ni les goûts des personnes. Le budget est illimité.
- V 9/ La municipalité de LISIEUX veut récompenser le vainqueur de la course cycliste annuelle en lui offrant un bouquet à longues tiges. Le budget est de 40 euros.
- V 10/ Les amies de Mme LEPIC décédée depuis un mois veulent déposer une coupe de plantes résistantes au cimetière, que pouvez-vous leur proposer ?
- V 11/ Pour son 25^{ème} anniversaire de mariage, un client veut offrir à son épouse un gage de son amour. Ses goûts sont assez traditionnels et portés sur des coloris pastels. Son budget est illimité.
- V 12/ Les dirigeants d'une société veulent égayer le hall d'accueil de l'entreprise et plus particulièrement le comptoir de leur hôtesse. Que leur conseillez-vous ? Pas de budget précis mais une coupe de plante qui tienne longtemps et qui ne demande pas ou peu d'entretien.

Examen : C.A.P	Session 2002	Sujet
Spécialité : Fleuriste	Epreuve : EP 2VENTE-CONSEIL	
Temps alloué : 15 à 20 mn	Coefficient : 5	Document :2/5

SIMULATION DE VENTE

- V 13/ Un couple est invité chez des amis. Ils souhaitent un bouquet rond original dans les tons chauds. Budget limité à une vingtaine d'Euros.
- V 14/ Un client souhaite, comme chaque année, fleurir la tombe de son épouse. Il souhaite une plante dans les tons rose, peu fragile qu'il pourra entretenir lors de ses fréquents passages au cimetière.
- V 15/ Pour fêter la fin d'année scolaire, Mme Rossi a décidé d'inviter ses collègues. Ceux-ci veulent la remercier en lui offrant des plantes d'extérieur qu'elle gardera en souvenir de cette soirée (rosiers). Que conseillez-vous à ses collègues ? Budget de 80 €.
- V 16/ En rentrant du marché, Mme Laurent souhaite se faire plaisir en s'offrant un petit bouquet champêtre. Budget limité à 15 €.
- V 17/ Pour l'enterrement de vie de jeune femme de leur amie Laure, ses amies ont récolté 45 € pour lui offrir un bouquet. Que leur conseillez-vous pour cette occasion très particulière.

Examen : C.A.P	Session 2002	Sujet
Spécialité : Fleuriste	Epreuve : EP 2VENTE-CONSEIL	
Temps alloué : 15 à 20 mn	Coefficient : 5	Document :3/5

SIMULATION DE VENTE

- V 18/ Deux jeunes enfants veulent acheter pour l'anniversaire de leur mère une plante qu'elle pourra éventuellement replanter à l'extérieur. Leur budget est limité.
- V 19/ Un client désire offrir des fleurs à sa mère qui vient d'être hospitalisée. Peu conventionnelle, elle aime ce qui se démarque. Son budget est sans limite.
- V 20/ Un couple est invité à un apéritif dînatoire chez les nouveaux voisins pour faire plus ample connaissance. Ne sachant pas leurs goûts, ils souhaitent un conseil. Leur budget est compris entre 10 et 15 €.
- V 21/ Un jeune homme souhaite offrir à sa petite amie un bouquet rond couleur pastel pour ses 18 ans. Le budget est restreint à 18 euros
- V 22/ Un couple est invité à un vernissage de tableaux et veut offrir un bouquet à la femme de l'artiste peintre. Le budget est illimité
- V 23/ Des petits enfants veulent offrir une belle plante fleurie à leur mamie qui se trouve dans une maison de retraite à Rouen.

Examen : C.A.P	Session 2002	Sujet
Spécialité : Fleuriste	Epreuve : EP 2VENTE-CONSEIL	
Temps alloué : 15 à 20 mn	Coefficient : 5	Document :4/5

SIMULATION DE VENTE

- V 24/ Une cliente souhaite décorer le balcon de son pavillon pour la saison d'été, que lui proposez-vous en plantes fleuries ?
- V 25/ Pour fêter les 15 ans de mariage (noce de cristal), quelques amis se sont regroupés pour leur offrir une jolie corbeille de fleurs, que pouvez-vous leur proposer, sachant qu'ils viendront la chercher le lendemain ? Le budget est de 100 euros.
- V 26/ Pour la promotion en tant que directeur financier de son époux (40 ans), une femme et ses enfants souhaitent lui offrir un bouquet pour mettre dans son bureau... Budget 15 – 20 €.
- V 27/ Une restauratrice souhaite un petit bouquet rond pour poser sur son bar. Tons vifs. Budget 25 – 30 €.
- V 28/ C'est la fête des grand-mères, le client veut offrir un bouquet dans les tons roses à sa mamie. Budget limité. Penser à vendre une carte à 1 €.
- V 29/ Un jeune homme souhaite demander sa compagne en mariage. Les plus belles fleurs rouges, bouquet très imposant à la hauteur de son amour. Budget illimité... (toutes les fleurs disponibles !).

Examen : C.A.P	Session 2002	Sujet
Spécialité : Fleuriste	Epreuve : EP 2VENTE-CONSEIL	
Temps alloué : 15 à 20 mn	Coefficient : 5	Document :5/5

Centre :

N° Candidat :
NOM :
Prénom :

CAP FLEURISTE

<p style="text-align: center;">EP2</p> <p style="text-align: center;">VENTE - CONSEIL</p>

Évaluation par contrôle ponctuel

I. PRESTATION DE VENTE / 30

- Vente /15
- Transmission florale /15

II. ENTRETIENS / 20

- Appréciation de sa prestation par le candidat /05
- Entretien avec le jury /15

TOTAL I et II / 50

NOTE / 20
(arrondie au ½ point supérieur)

ACTIVITÉ	Compétences terminales	Évaluation (1)
I. PRESTATION DE VENTE – 30 minutes maximum		
▪ Vente directe (15 à 20 minutes)		
ACCUEIL, RECHERCHE DES BESOINS ET MOTIVATIONS DU CLIENT	<input type="checkbox"/> S'exprimer correctement <input type="checkbox"/> Adopter une présentation correcte <input type="checkbox"/> Avoir le sens de la relation	..15 0-1-2-3
ARGUMENTATION, RÉPONSE AUX OBJECTIONS DU CLIENT	<input type="checkbox"/> Mettre en valeur le produit <input type="checkbox"/> Aptitude à convaincre <input type="checkbox"/> Réagir dans une situation de face à face	0-1-2-3
PRÉSENTATION, TECHNOLOGIE CONSEILS ET/OU PROPOSITION DE SERVICES OU PRODUITS COMPLÉMENTAIRES	<input type="checkbox"/> Proposer des services <input type="checkbox"/> Exécuter les tâches caractéristiques à la profession <input type="checkbox"/> Mettre le produit en valeur en mobilisant ses connaissances <input type="checkbox"/> Conseiller le client	0-1-2-3
ANNONCE DU PRIX (1 à 3 FOIS maximum) N.B. : Usage de la calculette interdit	<input type="checkbox"/> Aptitude au calcul mental	0-1-2-3
EMBALLAGE, CONCLUSION DE LA VENTE, ENCAISSEMENT, PRISE DE CONGÉ, FIDÉLISATION DU CLIENT	<input type="checkbox"/> Réaliser un emballage adapté <input type="checkbox"/> Maîtriser les opérations administratives <input type="checkbox"/> Avoir le sens de la relation <input type="checkbox"/> Préparer le bon de livraison <input type="checkbox"/> Mettre à jour le fichier clients le cas échéant	0-1-2-3
▪ Transmission florale (10 à 15 minutes)		
ACCUEIL, RECHERCHE DES BESOINS ET MOTIVATIONS DU CLIENT	<input type="checkbox"/> S'exprimer correctement <input type="checkbox"/> Adopter une présentation correcte <input type="checkbox"/> Avoir le sens de la relation	..15 0-1-2-3
PROPOSITION D'ARTICLES SUR CATALOGUES (Minimum 2 articles)	<input type="checkbox"/> Aptitude à convaincre <input type="checkbox"/> Réagir dans une situation de face à face <input type="checkbox"/> Mettre en valeur le produit	0-1-2-3
PRÉSENTATION DU SERVICE ET ANNONCE DES FRAIS	<input type="checkbox"/> Renseigner correctement le client	0-1-2-3
UTILISATION DE LA DOCUMENTATION	<input type="checkbox"/> Exécuter les tâches caractéristiques à la profession <input type="checkbox"/> Remplir le bon de transmission florale	0-1-2-3
CALCUL DU COÛT TOTAL, ENCAISSEMENT, PRISE DE CONGÉ	<input type="checkbox"/> Déterminer correctement le coût du service <input type="checkbox"/> Avoir le sens de la relation	0-1-2-3

(1) Cercler la note retenue

CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES	COMPÉTENCES TERMINALES	ÉVALUATION (1)
II. ENTRETIENS – 45 minutes maximum		
• APPRÉCIATION PAR LE CANDIDAT DE SA PRESTATION – (5 minutes) (Points forts / Points faibles)	Aptitude à réfléchir sur son comportement commercial et psychologique	0-2-4-5
• ENTRETIEN AVEC LE JURY (40 minutes maximum)		
CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS À LA VENTE	<input type="checkbox"/> Analyser, décrire un document <input type="checkbox"/> Etablir un document <input type="checkbox"/> Compléter un document <input type="checkbox"/> Effectuer des calculs	0-2-4-5
PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITÉ DU POINT DE VENTE	<input type="checkbox"/> Énoncer les règles d'entretien du magasin et de la zone marchande "extérieure" <input type="checkbox"/> Préciser le rôle de la vitrine <input type="checkbox"/> Préciser les principes et règles d'aménagement	0-2-4-5
PRENDRE EN COMPTE UNE RÉCLAMATION	<input type="checkbox"/> Prendre en compte une réclamation en adoptant l'attitude vendeur adéquate <input type="checkbox"/> Transmettre la réclamation au responsable	0-2-4-5
SERVICES ET CONSEILS AU CLIENT	<input type="checkbox"/> Énumérer, proposer des services courants et/ou innovants <input type="checkbox"/> Dégager les avantages pour le client et l'entreprise	0-2-4-5
CONNAÎTRE SON MÉTIER ET SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL	<input type="checkbox"/> Connaître son métier, le contexte professionnel, le matériel et l'outillage utilisé, l'aménagement des locaux <input type="checkbox"/> Prendre en compte le travail à réaliser et évaluer son coût.	0-2-4-5

NOMS DES MEMBRES DU JURY :

SIGNATURES :

1. Professionnel :

2. Professeur / formateur de vente :

OBSERVATIONS :

(1) : Cercler la note retenue

PRIERE DE COMPLETER LA PAGE 4

À compléter obligatoirement par le jury

1. Vente courante : Mise en situation retenue par le jury :

⇒ Activités réalisées par le candidat :

2. Transmission florale – situation proposée au candidat :

⇒ Activités réalisées :

3. Entretien avec le jury :

Document usuel présenté au candidat :

⇒ Travail demandé :

Questions liées à la prise en compte d'une réclamation, au maintien de l'attractivité du point de vente, aux services et conseils aux clients, à la connaissance du métier et du contexte professionnel (*).

(*) Les questions sont liées à des situations concrètes présentées.