

ENTRETIEN AVEC LE JURY.

Documents d'aide à l'entretien.

Prendre en compte une réclamation.

| | | | |
|------------------------|---------------|------------------------------|---------|
| SUJET INTERACADEMIQUE | EXAMEN : CAP | SESSION 2002 | sujet 3 |
| Spécialité : FLEURISTE | | Epreuve : EP2- VENTE/CONSEIL | |
| Temps alloué : 40 MN | Coefficient 5 | document : 1/3 | |

Le choix d'une réclamation est laissé au jury.

- 1- Une cliente vient au magasin 15 jours après son achat pour nous dire que son "Nordman" n'a pas tenu.
- 2- Un client a acheté 5 roses. Au bout de 2 jours elles sont fanées.
- 3- Une cliente demande pourquoi son bouquet a pourri au lieu de sécher.
- 4- Un lierre acheté au 1er mai n'a pas résisté : il a perdu ses feuilles.
- 5- Un client a acheté une botte de glaïeul qui a séché et pourri.
- 6- Une cliente fidèle nous signale que son bouquet de roses n'a pas tenu à la fête des mères.
- 7- Une cliente téléphone pour se plaindre que son ficus, déjà échangé, a les feuilles jaunes.
- 8- Un client nous signale que le palmier qu'elle vient d'acheter perd ses feuilles.
- 9- J'ai acheté une plante verte (un ficus) il y a un mois. Il n'a plus de feuille;
- 10- Je vous ai demandé de livrer une plante pour 10 heures ce matin et vous l'avez livrée à 11 heures. Je suis déçue.
- 11- Je vous ai acheté un croton, je l'ai mis à la lumière suite à votre conseil. Il n'a pas tenu, les feuilles ont jauni.
- 12- Un client a acheté un bouquet de fleurs coupées à 30 Euros il y a 3-4 jours. Tout est fané. Elle l'a exposé sur une petite table à côté de la cheminée.

| | | | |
|------------------------|---------------|------------------------------|---------|
| SUJET INTERACADEMIQUE | EXAMEN : CAP | SESSION 2002 | sujet 3 |
| Spécialité : FLEURISTE | | Epreuve : EP2- VENTE/CONSEIL | |
| Temps alloué : 40 MN | Coefficient 5 | document : 2/3 | |

13- Un client est venu pour passer une transmission florale. trois jours plus tard il revient dire que les fleurs ne sont toujours pas livrées.

14- Une cliente a téléphoné pour une belle composition. Celle-ci a été livrée une semaine à l'avance.

15- Un client s'est offert un bégonia. Une semaine plus tard, il est moisi.

16- Un client fidèle : "je vous ai acheté trois roses la semaine dernière. Elles n'ont pas tenu."

17- Je vous ai acheté un vase hier. Il est poreux.

18- Je vous téléphone car je suis déçue. Je vous ai demandé de livrer 20 roses à ma sœur pour ses 20 ans le 28 mai. Le bouquet a été livré le 26 mai.

19- Une cliente vient au magasin et déclare avoir acheté des tulipes il y a 3 jours qui n'ont pas tenu.

20- Une cliente vient au magasin et nous dit qu'il y a une semaine un ami lui a offert un cyclamen venant de notre boutique. La plante commence à faire la tête et a avoir des feuilles jaunes.

21- Je vous ai acheté un bouquet de fleurs et les roses n'ont pas tenu.

| | | | |
|------------------------|---------------|------------------------------|---------|
| SUJET INTERACADEMIQUE | EXAMEN :CAP | SESSION 2002 | sujet 3 |
| Spécialité : FLEURISTE | | Epreuve : EP2- VENTE/CONSEIL | |
| Temps alloué : 40 MN | Coefficient 5 | document : 3/3 | |