

# ENTRETIEN AVEC LE JURY

## DOCUMENTS D'AIDE À L'ENTRETIEN

Prendre en compte une réclamation

<b>CAP FLEURISTE</b>	<b>SUJET</b>	<b>SESSION 2003 JUIN</b>	
<b>EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL</b>	<b>Durée :</b>	<b>Coef. 5</b>	<b>Page : 1/2</b>

**Prendre en compte une réclamation (45 minutes)**

- 1- Je viens vous signaler que le bouquet que j'avais commandé hier et qui devait être livré ce matin n'a pas été livré. Il est 14 heures. Je ne comprends pas.
- 2- J'ai offert un Poinsettia à quelqu'un qui en avait déjà un. Il fait donc double usage. Puis-je vous le rapporter et éventuellement l'échanger ?
- 3- Je suis venue acheter un sapin pour Noël. Ses aiguilles sont toutes tombées.
- 4- Mon ami est venu la semaine dernière acheter un bégonia pour ma fête. Il n'a pas tenu.
- 5- Les feuilles de mon ficus deviennent toutes jaunes.
- 6- Mon bouquet acheté pour mettre sur la cheminée a fané dès le deuxième jour.
- 7- Votre livreur m'a donné un bouquet qui ne m'était pas destiné. Que dois-je en faire ?
- 8- Mon amie et moi avons acheté chacune un ficus il y a un mois. Le mien a perdu toutes ses feuilles et pas le sien.
- 9- J'ai acheté une composition à base de tulipes. Elle s'est complètement modifiée dès le lendemain.
- 10- J'ai acheté une tradescantia il y a un mois, elle prend beaucoup trop d'ampleur.
- 11- Je suis déçue, je ne pensais pas que mes centres de tables ressembleraient à cela. Je voulais quelque chose de beaucoup plus gros.

<b>CAP FLEURISTE</b>	<b>SUJET</b>	<b>SESSION 2003</b>	
<b>EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL</b>	<b>Durée :</b>	<b>Coef. 5</b>	<b>Page : 2/2</b>

## Eléments de réponses attendues.

(liste exhaustive)

- Présenter des excuses au client ;
- En cas de non livraison : vérifier si l'adresse est complète (code, n° appartement, TEL...);
- Dans certains cas, proposer une autre livraison ou mise à disposition au magasin ;
- Offrir la livraison (avec accord de l'employeur) ;
- Remboursement éventuel ou avoir ;
- Si la plante n'a pas tenue, demander à son client la manière dont il s'est occupé des fleurs, la température de la pièce, son hydratation et son exposition ;
- Mettre en avant :
  - le conseil
  - la qualité
  - le savoir faire
- Vérifier le bon de commande.

CAP FLEURISTE	SESSION JUIN 2003	CONSIGNES AUX JURYS
EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL (Entretiens)		
DURÉE : 0h45 max	COEFFICIENT 5	PAGE 1 / 1

# ENTRETIEN AVEC LE JURY

## DOCUMENTS D'AIDE A L'ENTRETIEN

Participer au maintien de l'attractivité du point de vente

**Proposition** de questionnement aux candidats

### ETUDE DE DOCUMENTS

- Choisir ou faire choisir deux ou trois documents.
- Faire commenter les vitrines et / ou les intérieurs de magasin.
- Faire rappeler les règles d'aménagement de la zone marchande intérieure et / ou extérieure du point de vente.

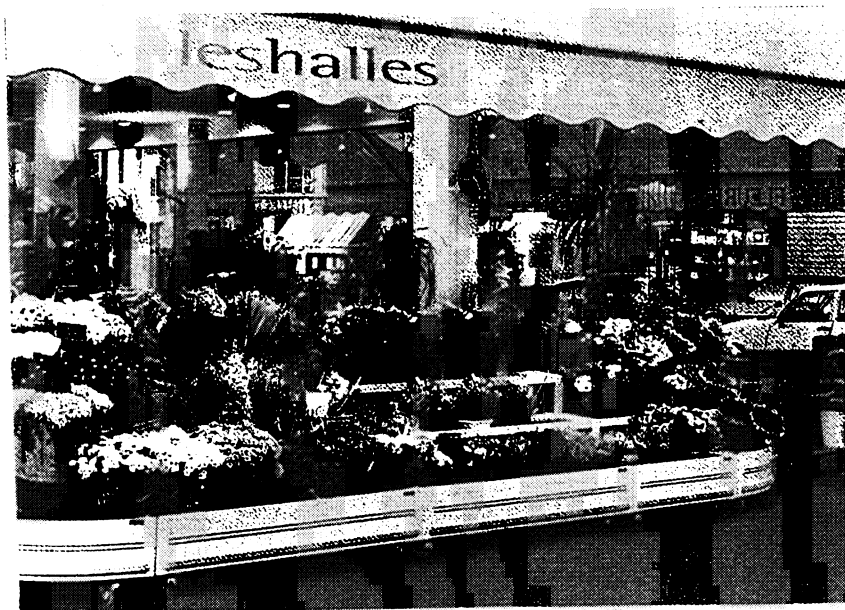
### LES VITRINES A THEMES

- Choisir ou faire choisir un thème.
- Citer les accessoires et les couleurs qui peuvent être utilisés pour ce thème.
- Proposer à l'élève de faire une ébauche de vitrine sur un brouillon mis à sa disposition.
- Faire expliquer au candidat les actions qu'il est possible de mener pour mettre en avant ce thème.

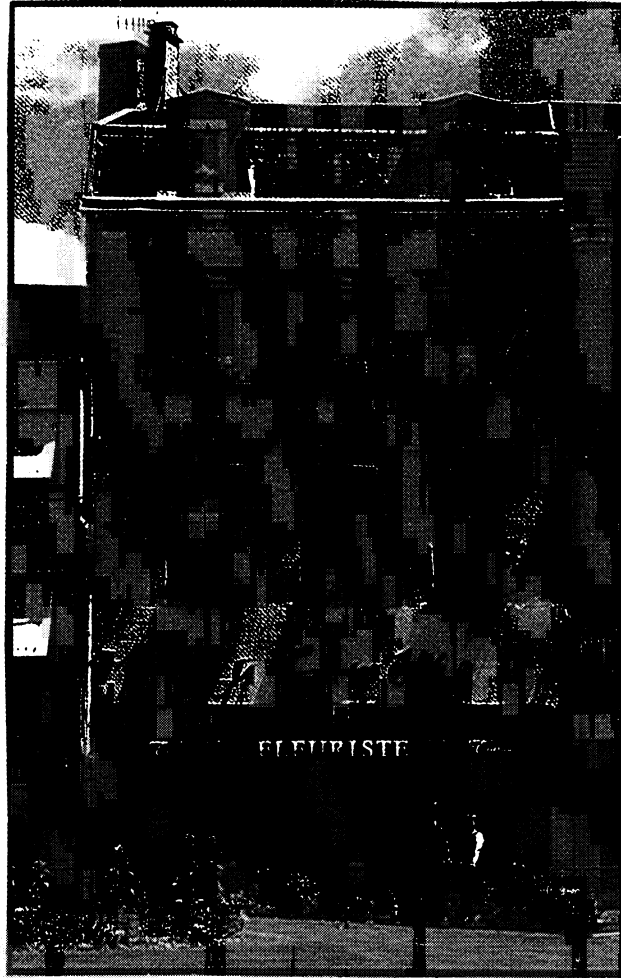
CAP FLEURISTE	SUJET	SESSION JUIN 2003
EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL (Entretiens)		
Durée : 0h45 max	COEFFICIENT TOTAL 5	PAGE 1 / 7



CAP FLEURISTE	SUJET	SESSION JUIN 2003
EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL (Entretiens)		
Durée : 0h45 max	COEFFICIENT TOTAL 5	PAGE 2 / 7



CAP FLEURISTE	SUJET	SESSION JUIN 2003
EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL (Entretiens)		
Durée : 0h45 max	COEFFICIENT TOTAL 5	PAGE 3 / 7



CAP FLEURISTE	SUJET	SESSION JUIN 2003
EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL (Entretiens)		
Durée : 0h45 max	COEFFICIENT TOTAL 5	PAGE 4 / 7



CAP FLEURISTE	SUJET	SESSION JUIN 2003
EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL (Entretiens)		
Durée : 0h45 max	COEFFICIENT TOTAL 5	PAGE 5 / 7





Des murs couleur safran, un carrelage ancien pour un magasin chaleureux...

les fleurs comme les objets de décoration, ne manquent pas !



Les objets-cadeaux s'intègrent parfaitement à l'ambiance florale du magasin de Didier Pierre Moec.



Passionnée de décoration, Martine Rémy agrèmente son magasin d'objets venus de tous les horizons.

CAP FLEURISTE	SUJET	SESSION JUIN 2003
EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL (Entretiens)		
Durée : 0h45 max	COEFFICIENT TOTAL 5	PAGE 6 / 7

## LISTES DES THEMES DE VITRINE

Cette liste est non exhaustive. Le jury garde la possibilité de créer un thème.

- 1- LA SAINT- VALENTIN
- 2- LE CARNAVAL
- 3- LA FÊTE DES SECRÉTAIRES
- 4- LA FÊTE DES GRAND-MÈRES
- 5- PÂQUES
- 6- LA FÊTES DES MÈRES
- 7- LA FÊTE DES PÈRES
- 8- L'ETE
- 9- LA FÊTE DE LA MUSIQUE
- 10- LES VENDANGES
- 11- L'AUTOMNE
- 12- HALLOWEEN
- 13- L'HIVER
- 14- NOËL

CAP FLEURISTE	SUJET	SESSION JUIN 2003
EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL (Entretiens)		
Durée : 0h45 max	COEFFICIENT TOTAL 5	PAGE 7 / 7