

# CORRIGE

**Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.**

**EPREUVE EP2  
VENTE – CONSEIL**

**DOCUMENT A REMETTRE AU CANDIDAT**

**1. PRESTATIONS DE VENTE**

**- Prestation de vente directe (15 a 20 min)**

Vous effectuez une vente directe. Un membre de la commission d'interrogation tient le rôle du client

**- Prestation liée à la transmission florale (10 à 15 min)**

Vous effectuez une vente liée à la transmission florale. Un membre de la commission d'interrogation tient le rôle du client

**2. ENTRETIEN (45 min maximum)**

**- communication avec le jury sur la prestation de vente**

**- Entretien avec le jury sur les thèmes suivants**

- Connaissance et utilisation des documents usuels relatifs à la vente
- Participation au maintien de l'attractivité du point de vente
- Prise en compte d'une réclamation
- Services et conseils au client
- Connaissance du métier de fleuriste et de l'environnement professionnel

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504
Examen et spécialité CAP FLEURISTE		
Intitulé de l'épreuve EP2 – VENTE CONSEIL		
FICHE DE DEROULEMENT DE L'EPREUVE		N° de page / total 1/1



**1. PRESTATIONS DE VENTE :** vente directe et prestation liée à une transmission florale (30 mn maximum)

- Au cours de l'épreuve le jury s'attache à évaluer les capacités du candidat dans le cadre de deux activités (vente directe et transmission florale).
- En ce qui concerne la transmission florale, les procédures, matériels en usage sont divers. Par mesure d'équité, les jurys se conformeront au principe suivant : il ne sera pas demandé au candidat d'utiliser le matériel de transmission (fax, minitel...) du lieu de vente s'il ne le connaît pas, mais d'expliquer clairement comment il procède habituellement sur son lieu de formation
- L'usage de la calculatrice est interdit lors de l'annonce du prix (vente directe). L'aptitude au calcul mental doit être vérifiée.

**2. ENTRETIEN (45 mn maximum)**

- Au cours des 5 premières minutes, le jury laisse le candidat exposer les points forts et les points faibles de sa prestation, sans l'interrompre. Si besoin, le jury oriente le candidat.
- Les 40 minutes suivantes se déroulent sous forme d'entretien. Ce dernier porte notamment :
  - ✓ Sur les documents professionnels en usage en fleuristerie
  - ✓ Le jury s'attache à vérifier l'aptitude du candidat à comprendre les documents usuels (utilité, provenance, destination, contenus...), à les établir, les compléter ou les vérifier.
 L'éventail des documents n'est pas limité. Le jury basera son questionnement sur la présentation d'un ou plusieurs documents de son choix.
- Dans la mesure du possible, les questions de l'entretien seront en rapport avec la prestation de vente

DOCUMENT DESTINE AU JURY		N° de page / total 1/1
EP2 – VENTE CONSEIL		
CAP FLEURISTE		
Examen et spécialité		
Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504

# EPREUVE EP2 VENTE – CONSEIL

## ENTRETIEN AVEC LE JURY

### PHASE 2 – PARTICIPER AU MAINTIEN ET A L'ATTRACTIVITE DU POINT DE VENTE

#### Le jury propose une des situations suivantes au candidat

**SITUATION 1** : Donner, parmi les éléments suivants, ceux qui, selon vous, participent aux facteurs d'ambiance du magasin

**couleurs, accueil, mobilier, éclairage, vendeur, prix, musique, choix, qualité, vitrine, revêtement, services, climatisation**

- couleurs, mobilier, éclairage, musique, vitrine, revêtement, climatisation

**SITUATION 2** : Par quels moyens peut-on déclencher le facteur d'achat ?

- mettre la marchandise en évidence à l'extérieur du magasin

- avoir une vitrine attrayante

- laisser la porte ouverte

- indiquer tous les prix

- étiqueter tous les produits

**SITUATION 3** : Comment réaliser une vitrine attrayante ?

- Proposer un univers (monde auquel le client pourra s'identifier)

- Créer une ambiance colorée

- Composer des groupes de produits

- (accepter toute proposition valable du candidat)

**SITUATION 4** : Quelle est la différence entre une vitrine ouverte et une vitrine fermée ?

Quel est l'intérêt de chacun des types ?

- Une vitrine ouverte laisse voir l'intérieur du magasin

*Intérêt : ouverture vers le magasin sans créer de frein*

- Une vitrine fermée est une vitrine qui n'est visible que de l'extérieur

*Intérêt : donne un ton intime au magasin*

**SITUATION 5** : Quels sont les caractéristiques que doit avoir une enseigne pour être attrayante ?

- Visible : repérage du magasin

- Originale : identification du magasin, image du magasin

- Attrayante : attire le client

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504		
Examen et spécialité CAP FLEURISTE				
Intitulé de l'épreuve EP2 – VENTE CONSEIL « Entretiens » - Phase 2				
Type <b>CORRIGE</b>	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total 1/2

**SITUATION 6** : Quel est l'objectif de la vitrine ? - *Déclencher les achats d'impulsion*

- *Véhiculer une certaine image du point de vente*
- *Inciter à pénétrer dans la boutique et séduire avec des offres exceptionnelles*
- *Informers le consommateur sur les produits, les prix, les horaires d'ouverture, les moyens de paiement...*

**SITUATION 7** : Donner les éléments qui, selon vous, participent à l'image de marque du magasin

- *Enseigne*
- *Facteur d'ambiance (couleur, revêtement, décoration, mobilier, éclairage, musique...)*
- *Assortiment*
- *Prix*
- *Services*
- *Communication commerciale...*

**SITUATION 8** : Quelles sont les techniques utilisables pour mettre en valeur les créations du fleuriste dans sa boutique ?

- *Créer des bouquets, des compositions dans des contenants assortis*
- *Utiliser des podiums, des colonnes*
- *Mettre ces créations en avant en vitrine*

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504		
Examen et spécialité <b>CAP FLEURISTE</b>				
Intitulé de l'épreuve <b>EP2 – VENTE CONSEIL « Entretiens » - Phase 2</b>				
Type <b>CORRIGE</b>	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total 2/2

# EPREUVE EP2 VENTE – CONSEIL

## ENTRETIEN AVEC LE JURY

### PHASE 3 – PRENDRE EN COMPTE UNE RECLAMATION

#### Le jury propose une des situations suivantes au candidat

**SITUATION 1** : Un client vient vous acheter un bouquet de roses superbes de votre arrivage du jour. Il revient le lendemain avec le bouquet complètement fané

**Que faites-vous ?**

- *s'assurer que les tiges avaient été recoupées en biseau*
- *s'assurer que le conservateur a été joint et que le vase est suffisamment haut pour que la rose s'hydrate bien*
- *proposer de lui en redonner quelques-unes en lui expliquant de nouveau*
- *lui prouver que celles encore en boutique sont toujours impeccables*

**SITUATION 2** : 9 h 00 Ouverture de votre magasin

9 h 30 une cliente vient récupérer une commande qui n'est pas prête

**Quelle attitude adopterez-vous ?**

- *lui présenter des excuses*
- *lui proposer de lui faire de suite en évaluant le temps de travail*
- *lui proposer de lui livrer gratuitement*
- *faire un geste commercial en lui proposant quelque chose*

**SITUATION 3** : Vous êtes propriétaire d'une boutique de fleurs traditionnelle et non en libre-service. Une de vos clientes se sert elle-même dans un de vos vases où vous avez mis de l'eau de javel. Elle tache sa robe et proteste

**Etes vous responsable ?**

- *non, elle n'a pas à se servir elle-même*

**SITUATION 4** : Une personne a acheté un bouquet sec il y a une semaine. Elle revient avec le bouquet tout moisi

**Que lui dites-vous ?**

- *prendre acte de la situation et demander où la personne a mis son bouquet, si l'endroit était humide..*
- *si le client n'a pas fait d'erreur, s'excuser et proposer un dédommagement*
- *si le client a fait une erreur lui demander sil souhaite que l'on essaie de le sauver*

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504		
Examen et spécialité CAP FLEURISTE				
Intitulé de l'épreuve EP2 – VENTE CONSEIL « Entretiens » - Phase 3				
Type <b>CORRIGE</b>	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total 1/2

**SITUATION 5** : Une personne n'est pas contente du bouquet qu'elle a fait livrer à sa mère par télétransmission

**Que lui dites-vous ?**

- Bien écouter les causes du mécontentement de la cliente (les noter sur un bloc note avec le nom et l'adresse de la cliente)
- Expliquer que les frais de télétransmission qu'elle a payés lui permettent de recourir à une assurance et lui expliquer la démarche à suivre

**SITUATION 6** : Une personne vient se plaindre car vous avez oublié de remplir sa carte de fidélité huit jours avant.

**Que lui dites-vous ?**

- Ecouter les réclamations de la cliente
- Sachant qu'il sera difficile de vérifier les dires de la cliente, proposer une alternative
- Exemple : deux tamponnages lors du prochain achat

**SITUATION 7** : Une personne à acheter un oranger il y a environ 15 jours. Il perd ses feuilles.

**Que faites-vous ?**

- Prendre connaissance de la fréquence de l'arrosage, de l'exposition, de la température de la pièce
- Si le client a respecté les conseils donnés, lui proposer de ramener l'oranger afin que vous puissiez l'examiner
- Si le client n'a pas respecté les conseils donnés, lui proposer de ramener l'oranger afin que vous puissiez le remettre en santé

**SITUATION 8** : Une cliente a reçu un cyclamen de votre boutique. Elle revient furieuse le lendemain car la plante est fanée.

**Quelle attitude adopterez-vous ?**

- Présenter des excuses
- Vérifier discrètement si la plante vient bien de chez vous
- Lui proposer éventuellement de lui remplacer ou de choisir autre chose pour un montant équivalent

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504		
Examen et spécialité CAP FLEURISTE				
Intitulé de l'épreuve EP2 – VENTE CONSEIL « Entretien » - Phase 3				
Type CORRIGE	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total 2/2

**EPREUVE EP2  
VENTE – CONSEIL**

**ENTRETIEN AVEC LE JURY  
PHASE 4 – SERVICES ET CONSEILS AU CLIENT**

**Le jury propose une des situations suivantes au candidat**

**SITUATION 1** : Pour une crémation, quels styles de compositions proposerez-vous ? Pour quelles raisons ?

- Composition pouvant brûler sans matières plastiques ni ferrailles
- Pas de plante en pot
- Respect de l'environnement et pollution
- Pas d'emballage

**SITUATION 2** : Une cliente vient vous commander des fleurs pour une inhumation sans connaître le jour et l'heure.

**Que pouvez-vous faire pour l'aider ?**

- regarder dans le journal local
- contacter l'état civil à la mairie ou à défaut le presbytère ou les pompes funèbres de la ville concernée

**SITUATION 3** : Une cliente vous a demandé de livrer un bouquet à la maternité. Vous apprenez, en arrivant, que la personne est sortie. La maternité refuse de vous communiquer les coordonnées de la patiente

**Que faites-vous ?**

- Prendre contact avec votre cliente pour la prévenir et lui demander l'adresse de la personne pour lui livrer chez elle

**SITUATION 4** : Enoncer les conseils courants pour entretenir une azalée

- Arroser régulièrement en fonction de la température de la pièce
- Si pièce à 22 °, 3 fois par semaine
- Arroser à l'engrais pour augmenter la durée de la floraison
- Rempoter après la 1<sup>ère</sup> floraison avec de la terre de bruyère

**SITUATION 5** : Enoncer les avantages pour un fleuriste de proposer une carte de fidélité

- fidéliser sa clientèle
- posséder un fichier clientèle afin de pouvoir les contacter pour différentes occasions (anniversaires, promotions, évènements...)

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504		
Examen et spécialité <b>CAP FLEURISTE</b>				
Intitulé de l'épreuve <b>EP2 – VENTE CONSEIL « Entretien » - Phase 4</b>				
Type <b>CORRIGE</b>	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total 1/2



**SITUATION 6** : Une dame âgée vient vous commander du deuil pour les obsèques de son mari.

**Quelle attitude adopterez-vous?**

- *Attitude réservée*
- *Lui prêter un maximum d'attention*
- *Lui proposer de s'asseoir*
- *Lui proposer de choisir au calme dans un endroit retiré*

**SITUATION 7** : Enoncer les conseils courants pour garder un bouquet de roses le plus longtemps possible

- *Mettre un conservateur*
- *Ne pas laisser les feuilles au contact de l'eau*
- *Couper les tiges régulièrement*
- *Changer l'eau si possible tous les 2 ou 3 jours sauf si usage de conservateur*

**SITUATION 8** : Enoncer les avantages de la télétransmission à un client qui ne souhaite pas prendre ce service, alors qu'il veut faire livrer les fleurs à 200 kms de chez lui

- *Service tout compris, pas de souci pour le client*
- *Choix du client respecté*
- *Garantie en cas de mécontentement*
- *Sécurité car réseau de fleuristes sélectionnés*

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504		
Examen et spécialité <b>CAP FLEURISTE</b>				
Intitulé de l'épreuve <b>EP2 – VENTE CONSEIL « Entretien » - Phase 4</b>				
Type <b>CORRIGE</b>	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total 2/2

# EPREUVE EP2 VENTE – CONSEIL

## ENTRETIEN AVEC LE JURY

### PHASE 5 – CONNAITRE SON METIER – SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

#### Le jury propose une des situations suivantes au candidat

**SITUATION 1** : Citez au moins 5 outils indispensables au fleuriste

- *serpette*
- *sécateur*
- *ciseau*
- *agrafeuse*
- *pince coupante*
- *pistolet à colle...*

**SITUATION 2** : Vous venez de recevoir un arrivage de fleurs exotiques pour les fêtes de fin d'année.  
Qu'en faites-vous ?

- *Les stocker rapidement dans un endroit chauffé au minimum à 7-8 °*
- *Manipuler avec douceur et individuellement*

**SITUATION 3** : Votre magasin est situé plein sud. Il est 12 heures.  
Quelles précautions devez-vous prendre avant de partir déjeuner ?

- *Baisser le store*
- *Protéger en élevant les éléments fragiles de la vitrine*

**SITUATION 4** : A part le tétanos, quelles sont les pathologies professionnelles souvent rencontrées chez les fleuristes ?

- *mal de dos*

**SITUATION 5** : Quelles sont les conditions idéales de conservation des fleurs en boutique ?

- *Arroser les plantes*
- *Vérifier la qualité de l'eau*
- *Enlever les fleurs fanées*
- *Nettoyer le sol*
- *Ranger, aménager et mettre en valeur : coin, lumière, température...*

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504		
Examen et spécialité <b>CAP FLEURISTE</b>				
Intitulé de l'épreuve <b>EP2 – VENTE CONSEIL « Entretiens » - Phase 5</b>				
Type <b>CORRIGE</b>	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total 1/2

**SITUATION 6** : Votre employeur vous met responsable de la chambre climatique pendant une semaine. Que devez-vous faire ?

- Nettoyer à fond une fois par semaine
- Ranger tous les jours selon arrivage
- Vérifier le thermostat
- Vérifier le niveau d'eau et que les fleurs boivent bien

**SITUATION 7** : Indiquez les fleurs indispensables à avoir pour la Saint Valentin

- Déclinaison de type de roses en terme de couleurs

**SITUATION 8** : Quelles sont les tâches à effectuer lors de la livraison de fleurs ?

- Ouvrir les cartons
- Déballer les fleurs
- Contrôler la marchandise par rapport au bon de livraison
- Couper les tiges et mettre à l'eau dans des vases propres et désinfecter

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504		
Examen et spécialité <b>CAP FLEURISTE</b>				
Intitulé de l'épreuve <b>EP2 – VENTE CONSEIL « Entretien » - Phase 5</b>				
Type <b>CORRIGE</b>	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total 2/2

**EPREUVE EP2  
VENTE – CONSEIL**

ENTRETIEN AVEC LE JURY  
**PHASE I – CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS A LA VENTE**

**CORRIGE N° 1**

**Document 4 : Bon de commande (sur 20 points)**

**La Rosée du Jardin**  
35 place de la République  
53000 LAVAL  
(1 pt)

**FOURNI'FLEURS**  
Z.I. Les Peupliers  
53940 ST BERTHEVIN  
(1 pt)

Délai de livraison : **1 jour** (0,5 pt)

**Commande N° 66** (0,5 pt)

Mode de paiement : **Chèque à réception** (0,5 pt)

A : **LAVAL** (0,5 pt)

Le : **10 Juin 2003** (0,5 pt)

Référence	Désignation	Prix Unitaire H.T. d'un lot	Nombre de lots	Montant H.T.
GC 205 (0,5 pt)	Claridge Druce (0,5 pt)	21,12 (0,5 pt)	5 (1,5 pt)	105,60 (1 pt)
GJ 501 (0,5 pt)	Johnson Blue (0,5 pt)	15,05 (0,5 pt)	6 (1,5 pt)	90,30 (1 pt)
GS 452 (0,5 pt)	Sanguineum (0,5 pt)	24,25 (0,5 pt)	8 (1,5 pt)	194,00 (1 pt)
		<b>Total du montant H.T.</b>		<b>389,90</b> (1 pt)
		<b>Remise 10 %</b>		<b>38,99</b> (1,5 pt)
		<b>Total net H.T.</b>		<b>350,91</b> (1 pt)

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504
Examen et spécialité CAP FLEURISTE		
Intitulé de l'épreuve EP2 – VENTE CONSEIL « Entretien » - Phase 1		
Type <b>CORRIGÉ 1</b>	Facultatif : date et heure	Durée
Coefficient		N° de page / total 1/1

# EPREUVE EP2 VENTE - CONSEIL

ENTRETIEN AVEC LE JURY

PHASE I - CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS A LA VENTE

## CORRIGE N° 2

Le <u>17/06/03</u>	FACTURE 42					
coordonnées du fleuriste	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 2px;">L'ESCALE</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">14 rue du Chateaux</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">14000 Caen</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;"> </td></tr> <tr><td style="padding: 2px;"> </td></tr> </table>	L'ESCALE	14 rue du Chateaux	14000 Caen		
L'ESCALE						
14 rue du Chateaux						
14000 Caen						

Valorisation  FRF  EUR

1	<u>1 bouquet composé</u>		<u>27,74</u>
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

CAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ : En application de la loi 80-335 du 12 mai 1980, les marchandises portant la propriété de vendeur sont réservés au vendeur. Les marchandises non identifiées par le vendeur sont considérées comme appartenant au vendeur.

CONDITIONS D'ESCOMPTE POUR PAIEMENT ANTICIPÉ :

RÈGLEMENT :	TOTAL H.T.	% T.V.A.	TOTAL T.V.A.	TOTAL T.T.C.
ECHÉANCE :			<u>19,626,76</u>	<u>34,5€</u>
TOTALISATION €				

payé comptant par  
chèque n°  
de 17/06/03

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504
Examen et spécialité CAP FLEURISTE		
Intitulé de l'épreuve EP2 - VENTE CONSEIL « Entretien » - Phase 1		
Type <b>CORRIGÉ 2</b>	Facultatif : date et heure	Durée
	Coefficient	N° de page / total 1/1

# EPREUVE EP2 VENTE - CONSEIL

ENTRETIEN AVEC LE JURY

PHASE I - CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USELS RELATIFS A LA VENTE

## CORRIGE N° 3

BON DE COMMANDE

QTE		FRANCS	PRIX UNIT	MONTANT
10	ALSTR. SORT. I	2,09 F	0,41	4,10
	ALSTR. SORT. II	2,10 F	0,32	
	CARTHAMUS ORANGE 70 IMP	3,28 F	0,50	
	CHRY. PING PONG GREEN 1 PIT I	5,58 F	0,85	
	CHRY. PINGPONG WHITE 1 PIT I	5,05 F	0,77	
	CHRY. VESUVIO PAINTED O.BL I	5,64 F	0,86	
	DAFFODIL CARLTON	1,44 F	0,22	
	GERBERA DINO GEEL I	5,95 F	1,06	
	GERBERA LUNA GEEL I	5,18 F	0,79	
20	GERMINI AQUA SORT. I	3,41 F	0,52	10,40
	GYPSOPHYLA MILLION STAR III	0,98 F	0,15	
	LILIUM LF. LONGIFLORUM 1K/10 I	4,99 F	0,76	
	ROSE AKITO 60 IMP	2,62 F	0,40	
20	ROSE AVALANCHE+ 50	4,85 F	0,74	8
	ROSE CIRCUS 60 IMP	2,62 F	0,40	
	ROSE ESPERANCE 60	6,49 F	0,99	
	ROSE ESPERANCE 70	7,41 F	1,13	
	ROSE FEMMA 55	2,62 F	0,40	
	ROSE FIRST RED 70 JNG	4,39 F	0,87	
	ROSE KL MIX 40 IMP	0,98 F	0,15	
	ROSE KL MIX 50 IMP	1,44 F	0,22	
	ROSE LEANDRA 80	4,85 F	0,74	
	ROSE LENNY 70	5,03 F	0,92	
	ROSE NARANGA 50	5,31 F	0,81	
20	ROSE PRETTY WOMAN 60	2,62 F	0,40	8
	ROSE PROPHYTA BLAUW 60 GE	3,87 F	0,69	
	ROSE RAVEL 70 IMP	4,26 F	0,65	
	ROSE RED BERLIN 70 EX	4,72 F	0,72	
	ROSE RED CHAMP 50	1,90 F	0,29	
	ROSE RED CHAMP 60	3,21 F	0,49	
	ROSE SPHINX 60	4,59 F	0,70	
	ROSE SPHINX 60	6,03 F	0,92	
	ROSE SPRAY MIX 50 IMP	2,23 F	0,34	
	ROSE SUNBEAM 50 IMP	2,49 F	0,38	
	ROSE SURPRISE 60	2,03 F	0,31	
	ROSE TRIXX 60	4,26 F	0,65	
	ROSE TSARINAI 60	5,31 F	0,81	
10	SOLIDAGO IMP II	1,90 F	0,29	2,90
	THISTLE BLUE BELL 60	2,23 F	0,34	
	TULIP SORT. 4 COL I	1,90 F	0,29	
	WAXFLOWERS SORT I	3,21 F	0,49	
		- F		
		- F		

FEUILLAGE		PRIX		
QTE	TARIF AU 06/01/03	UNIT	MONTANT	
	ARALIA MEDIUM	2,10 F	0,32	
	ANTHURIUM FEUILLES	1,51 F	0,23	
	ASPARAGUS MYRIOGLADUS	4,59 F	0,70	
	ASPARAGUS PLUMOSUS	20,20 F	3,09	
	ASPIDISTRA MILKY WAY	1,71 F	0,26	
10	ASPIDISTRA TIGES EXTRA	1,84 F	0,28	2,80
	BANANIER FEUILLES	14,69 F	2,24	
	BEAR GRASS	6,95 F	1,06	
	CHAMEROPS 10 TIGES	30,04 F	4,58	
	CINEREA BT 500 GR	19,42 F	2,95	
	CORDYLINE	96,75 F	14,75	
10	FEUILLE D'ANTHURIUM	1,38 F	0,21	2,40
	FEUILLE DE BANANIER	12,33 F	1,88	
	FEUILLE OE SAPIN	11,41 F	1,74	
	FOUGERES JUN PLAST 20	10,36 F	1,58	
	FOUGERES LRG PLAST 35	19,02 F	2,90	
	FOUGERES MED PLAST 30	15,02 F	2,29	
	FOUGERES SABRE 25	16,73 F	2,55	
	GALAX	9,25 F	1,41	
5	MONSTERA	5,51 F	0,84	4,20
	OREILLES DE LAPINS (FISHTAIL)	17,91 F	2,73	
	PANDANUS	7,48 F	1,14	
	PARVIFOLIA	19,42 F	2,96	
	PITTOSPORUM	22,04 F	3,36	
	PITTOSPORUM BOTTE	11,54 F	1,76	
	PLUMOSUS	20,20 F	3,08	
	PLUMOSUS DEMI PALME BOTTE	9,25 F	1,41	
	ROBELLINI	13,84 F	2,11	
	SALAL TIPS USA NED	14,43 F	2,20	
	SALIX	5,18 F	0,79	
	STEEL GRASS	32,54 F	4,96	
	THYPHA LEAVES BLAD	32,34 F	4,93	
	TREEFERN	19,61 F	2,99	
	TYPHA LEAVES	44,01 F	6,71	
	BAMBOO 60 CM	5,51 F	0,84	
	CHAMEROPS DU MIDI	2,30 F	0,35	
		- F		
		- F		
		- F		
		- F		

TOTAL COLONNE

33,4

TOTAL COLONNE

9,10

TOTAL GENERAL HORS TAXES

42,5

€

T.V.A 5.5%

2,34

€

TTC

44,83

€

Groupement inter académique II		Session	2003	Code	3 0504
Examen et spécialité					
CAP FLEURISTE					
Intitulé de l'épreuve					
EP2 - VENTE CONSEIL « Entretien » - Phase I					
Type	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total	
CORRIGÉ 3				1/1	

**EPREUVE EP2  
VENTE – CONSEIL**

**ENTRETIEN AVEC LE JURY  
PHASE I – CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS A LA VENTE  
CORRIGE N° 4**

**La carte de fidélité**

**1. Donner 1 avantage que représente pour le client la carte de fidélité.**

- *Avoir le sentiment d'être reconnu comme bon client*
- *Pouvoir bénéficier d'une remise ou d'un cadeau après avoir fait un certain nombre d'achats*
- *Etre récompensé pour une certaine fidélité au magasin*

**2. Donner 1 avantage que représente la carte de fidélité pour le commerçant.**

- *Fidéliser ses clients*
- *Donner envie au client de revenir*
- *Montrer son dynamisme*

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504		
Examen et spécialité CAP FLEURISTE				
Intitulé de l'épreuve EP2 – VENTE CONSEIL « Entretiens » - Phase 1				
Type <b>CORRIGÉ 4</b>	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total 1/1

**EPREUVE EP2  
VENTE – CONSEIL**

ENTRETIEN AVEC LE JURY

PHASE I – CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS A LA VENTE

**CORRIGE N° 5**

**Après avoir pris connaissance du document ci-dessus, indiquer :**

- Le nom du document

*Un bon de livraison*

- Le nom du fournisseur

*Promodécor*

- Le nom du client

*La vie en Rose*

- Le nom de celui qui doit signer ce document

*La vie en Rose*

- Les contrôles a effectuer lors d'une livraison

*Un contrôle quantitatif : vérification du nombre de colis*

*Un contrôle qualitatif : vérification de l'état des colis*

*Si tout est exact, on signe et on date le bon de livraison*

*En cas de produits fragiles, on indique sur le bon de livraison : « sous réserve de déballage »*

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504
Examen et spécialité CAP FLEURISTE		
Intitulé de l'épreuve EP2 – VENTE CONSEIL « Entretiens » - Phase 1		
Type <b>CORRIGÉ 5</b>	Facultatif : date et heure	Durée
	Coefficient	N° de page / total 1/1



**EPREUVE EP2  
VENTE – CONSEIL**

**ENTRETIEN AVEC LE JURY**

**PHASE I – CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS A LA VENTE**

**CORRIGE N° 6**

**Après avoir pris connaissance du document ci-dessus, donner :**

- Le nom du document : *bon de commande*
- Le nom du fournisseur : *Promodécor*
- Le nom du client : *La vie en Rose*
- Le nombre exact de vases ronds commandés : *12x25 = 300 vases*

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504		
Examen et spécialité CAP FLEURISTE				
Intitulé de l'épreuve EP2 – VENTE CONSEIL « Entretiens » - Phase 1				
Type <b>CORRIGÉ 6</b>	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total 1/1

EPREUVE EP2  
VENTE – CONSEIL

ENTRETIEN AVEC LE JURY

PHASE 1 – CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS A LA VENTE

**CORRIGE N° 7**

**Le paiement par chèque**

- **A quelles vérifications devez-vous procéder sur le chèque lors d'un paiement ?**

*Vérifier le montant en chiffre*

*Vérifier le montant en lettre*

*Vérifier si le document est signé*

*Contrôler la date d'émission*

- **Quelle(s) précaution(s) devez-vous prendre lorsque l'on vous remet un chèque ?**

*Demander une pièce d'identité et relever le n° de la pièce d'identité au dos du chèque*

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504		
Examen et spécialité CAP FLEURISTE				
Intitulé de l'épreuve EP2 – VENTE CONSEIL « Entretiens » - Phase 1				
Type <b>CORRIGÉ 7</b>	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total 1/1

# EPREUVE EP2 VENTE - CONSEIL

## ENTRETIEN AVEC LE JURY PHASE 1 - CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS A LA VENTE CORRIGE N° 8

Le 26 3 juin 2003      FACTURE      42

FLORE 22 rue S <sup>t</sup> Blaise 14000 Caen	SSSI 2 ZI de Versem 14000 Caen
---	--------------------------------------

Valorisation     FRF     EUR

CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ : En application de la loi n° 50-305 du 12 mai 1980, les marchandises restent la propriété du vendeur jusqu'au paiement intégral de leur prix. Les étiquettes affranchies aux vendeurs et receveurs de la livraison.

1	4	bouquets composés	24	96
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

CONDITIONS D'ESCOMPTE POUR PAIEMENT ANTICIPÉ :

RÈGLEMENT :	TOTAL H.T.	% T.V.A.	TOTAL T.V.A.	TOTAL T.T.C.
ÉCHÉANCE :	91€	5,5%	5€	96
TOTALISATION €				

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504
Examen et spécialité CAP FLEURISTE		
Intitulé de l'épreuve EP2 - VENTE CONSEIL « Entretien » - Phase 1		
Type CORRIGÉ 2	Facultatif : date et heure	Durée
	Coefficient	N° de page / total 1/1