

EPREUVE EP2
VENTE – CONSEIL

PRESTATIONS LIEES A UNE TRANSMISSION FLORALE
Le jury propose une des situations suivantes au candidat

SUJET 1

Pour la naissance de mes petits enfants (1 garçon, 1 fille), je veux faire parvenir à ma belle fille un beau bouquet. Elle doit rester à l'hôpital 10 jours environ (les fleurs doivent donc tenir longtemps) et je souhaite également qu'elle reçoive un bouquet lorsqu'elle rentrera à la maison

Budget : illimité

SUJET 2

Ma tante vient de décéder et je ne peux assister à l'inhumation. Je désire faire réaliser un devant de cercueil avec une inscription « à ma tante chérie »

Budget : 90 €

Couleurs : tendres

SUJET 3

Des amis ont pris soin de mon appartement pendant mon absence et pour les remercier, je veux leur offrir une belle plante

Leur appartement a de grandes baies et il est exposé sud

Budget : 50 €

SUJET 4

Pour les noces d'or de nos amis, je souhaite faire livrer une composition avec rappel de l'évènement

Budget : 100 €

Couleurs : or et épis de blé

SUJET 5

Un nouveau commerçant s'installe dans notre rue.

Pour lui souhaiter la bienvenue, le groupement des commerçants de notre quartier désire lui faire envoyer un bouquet

Budget : 40 €

Aucune préférence pour les fleurs

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504		
Examen et spécialité CAP FLEURISTE				
Intitulé de l'épreuve EP2 – VENTE CONSEIL « Transmission florale » - 1^{er} jour				
Type DOCUMENT JURY	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total 1/1

EPREUVE EP2
VENTE – CONSEIL

PRESTATIONS LIEES A UNE TRANSMISSION FLORALE

Le jury propose une des situations suivantes au candidat

SUJET 6

Absente pour la fête des mères, je souhaite faire parvenir un beau bouquet à ma maman

Budget : illimité

Fleurs rouge, orange

SUJET 7

Ma grand-mère doit passer sa convalescence dans une maison de repos pendant 2 mois environ
Est-il possible de lui faire parvenir une composition régulièrement pendant le séjour ?

Budget : illimité

Le candidat devra faire préciser la périodicité des compositions

SUJET 8

C'est bientôt la fête des secrétaires. J'aimerais pour cet occasion deux bouquets parfaitement identiques à livrer à mes deux collaboratrices

Budget : 100 €

Faire préciser le nom des personnes

SUJET 9

Pour l'anniversaire de notre rencontre, j'aimerais faire parvenir à mon ami(e) un bouquet de roses rouges

Budget : pas d'idées mais j'aimerais avoir quelque chose d'original

SUJET 10

A l'occasion de l'anniversaire de sa belle sœur, une dame souhaite faire livrer un bouquet de fleurs exotiques

Budget : 45 €

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504		
Examen et spécialité CAP FLEURISTE				
Intitulé de l'épreuve EP2 – VENTE CONSEIL « Transmission florale » - 2 ^{ème} jour				
Type DOCUMENT JURY	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total 1/1

**EPREUVE EP2
VENTE – CONSEIL**

PRESTATIONS LIEES A LA VENTE DIRECTE

Le jury propose une des situations suivantes au candidat

SUJET 1

Je suis sur le point d'aller rendre visite à une collègue de travail qui s'est cassée la jambe en faisant du ski. J'avais prévu de lui apporter une boîte de chocolat, mais je m'aperçois que je l'ai malheureusement oubliée. Comme votre magasin est ouvert, je pense donc lui offrir un petit bouquet de fleurs ou une plante verte.

Budget : 20 €.

Que me proposez-vous ?

SUJET 2

C'est aujourd'hui l'anniversaire de ma belle-mère.

Je souhaite lui faire une surprise et lui offrir un bouquet... mais elle n'aime que les fleurs aux tons pastels

Budget : 15 €

Que puis-je lui offrir ?

SUJET 3

Ma nièce qui a 22 ans, vient de décrocher son diplôme d'infirmière. Pour la féliciter, je veux lui faire parvenir une composition ou un bouquet qui soit vraiment original

Budget : indéterminé (c'est ma seule nièce)

SUJET 4

Son déménagement prenant plus de temps que prévu, un couple a dû être hébergé par des amis pendant une petite semaine. Pour les remercier ces personnes veulent leur offrir une belle composition

Budget : 80 à 100 €

Précision : le logement est ancien et les murs en crépi blanc cassé

SUJET 5

Pour la fête de leur grand-mère, deux enfants veulent lui offrir un bouquet

Ils ont cassé leur tirelire

Budget : 15 €

Donner une couleur comme contrainte

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504		
Examen et spécialité CAP FLEURISTE				
Intitulé de l'épreuve EP2 – VENTE CONSEIL « Prestation directe » 1^{er} jour				
Type DOCUMENT JURY	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total 1/1

**EPREUVE EP2
VENTE – CONSEIL**

PRESTATIONS LIEES A LA VENTE DIRECTE

Le jury propose une des situations suivantes au candidat

SUJET 6

Un couple, invité par des amis, vous demande un bouquet rond pour l'occasion

Budget : 35 €

Faire préciser l'intérieur (pour les couleurs), l'âge des personnes ou leur goût

SUJET 7

Un homme veut acheter une composition de plantes vertes pour fleurir la tombe de sa femme

Budget : 80 €

Le candidat devra demander si la composition doit être présentée en bac ou s'il faut l'installer dans une jardinière qui existe déjà sur la tombe

SUJET 8

A l'occasion de la naissance de son 1^{er} enfant, une jeune homme souhaite offrir un bouquet à sa femme. Le bouquet est à livrer à la maternité.

Budget : 50 €

Difficultés :

- Fleurs adaptées au sexe de l'enfant
 - Fleurs adaptées à la chaleur
 - Prévoir de proposer un contenant
-

SUJET 9

Une jeune fille souhaite une plante verte en suspension pour égayer son appartement

Renseignements complémentaires :

- Plante facile d'entretien
 - Appartement assez sombre
-

SUJET 10

Pour la remise de la médaille du travail à une collègue, une personne vous demande, au nom de l'entreprise, de composer un bouquet ou une composition qui tiendra assez longtemps

Budget : 50 €

Groupement inter académique II	Session 2003	Code 3 0504		
Examen et spécialité CAP FLEURISTE				
Intitulé de l'épreuve EP2 – VENTE CONSEIL « Vente directe » -2 ^{ème} jour				
Type DOCUMENT JURY	Facultatif : date et heure	Durée	Coefficient	N° de page / total 1/1

**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

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

SITUATION 3 : Comment réaliser une vitrine attrayante ?

SITUATION 4 : Quelle est la différence entre une vitrine ouverte et une vitrine fermée ?
Quel est l'intérêt de chacun des types ?

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

SITUATION 6 : Quel est l'objectif de la vitrine ?

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

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

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

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 ?

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 ?

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 ?

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 ?

SITUATION 5 : Une personne n'est pas contente du bouquet qu'elle a fait livrer à sa mère par télétransmission
Que lui dites-vous ?

SITUATION 6 : Une personne vient se plaindre car vous avez oublié de remplir sa carte de fidélité huit jours avant.
Que lui dites-vous ?

SITUATION 7 : Une personne à acheter un oranger il y a environ 15 jours. Il perd ses feuilles.
Que faites-vous ?

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 ?

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

**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 ?

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 ?

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 ?

SITUATION 4 : Enoncer les conseils courants pour entretenir une azalée

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

SITUATION 6 : Une dame âgée vient vous commander du deuil pour les obsèques de son mari.
Quelle attitude adopterez-vous et quels services complémentaires lui proposerez-vous ?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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