

DOSSIER JURY
DOCUMENTS D'AIDE À L'ENTRETIEN

CAP FLEURISTE

EP2 VENTE-CONSEIL / ENTRETIENS
0h45 maximum – coefficient total 5

DOSSIER 3

Offre des services et des conseils au client

DOSSIER 3

OFFRIR DES SERVICES AU CLIENT, CONSEILLER LE CLIENT

- Choisir un ou plusieurs services et demander au candidat d'expliquer l'intérêt de ce(s) service(s) pour un magasin de fleurs.
 - carte de fidélité,
 - télépaiement des commandes,
 - Service de commandes par internet,
 - * Présentation du book album des travaux réalisés par le magasin,
 - Contrat d'entretien (tombes ; plantes...),
 - Abonnements,
 - Bon de réduction (3 € à valoir sur prochain achat d'un montant minimum de 30 €),
 - Location (par ex : plantes),
 - Livraisons,
 - Transmission florale.

* À choisir en fonction des éléments mis à disposition du jury.

CAP FLEURISTE	SUJET	SESSION JUIN 2004
EPREUVE EP2 : VENTE-CONSEIL		
Durée : 0h40	Coefficient total 5	Page 1/1

DOSSIER JURY
DOCUMENTS D'AIDE À L'ENTRETIEN

CAP FLEURISTE

EP2 VENTE-CONSEIL / ENTRETIENS
0h45 maximum – coefficient total 5

DOSSIER 4

Prise en compte d'une réclamation

DOSSIER 4

PRENDRE EN COMPTE UNE RÉCLAMATION

- Le choix d'une réclamation est laissé au jury
 - 1) J'ai acheté du muguet le 1^{er} mai, il n'a pas résisté.
 - 2) Un client a acheté une botte de glaïeuls qui a séché et pourri.
 - 3) Un client a acheté 5 roses ; au bout de deux jours, elles sont fanées.
 - 4) Un client nous signale que le ficus qu'il vient d'acheter perd ses feuilles.
 - 5) Les centres de tables que j'avais commandés pour Halloween n'ont pas tenu.
 - 6) Un client vous a demandé « de faire livrer » des fleurs à Bordeaux le 25 décembre à 12 heures, la personne a été livrée le 26 décembre à 12 heures.
 - 7) Mme Durand vous a commandé des fleurs pour Mle Durand à livrer à 10 heures ; vous avez eu 1 heure de retard et il n'y avait plus personne au domicile de Mle Durand.
 - 8) Une cliente a acheté un bouquet de tournesol, il n'a pas tenu.
 - 9) Un client a commandé un bouquet avec des lys blancs, et le fleuriste sans l'accord du client met des lys jaunes. Le client est mécontent.
 - 10) Une cliente a acheté des fleurs séchées, elle est déçue car les fleurs changent légèrement de couleur.

CAP FLEURISTE	SUJET	SESSION JUIN 2004
EPREUVE EP2 : VENTE-CONSEIL		
Durée : 0h40	Coefficient total 5	Page 1/1

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	SUJET	SESSION JUIN 2004
ÉPREUVE EP2 : VENTE-CONSEIL		
Durée : 0h40	Coefficient total 5	Page 1/1