

Académie de

Session

Centre :

N° Candidat :
NOM :
Prénom :

CAP FLEURISTE

EP2 VENTE - CONSEIL

Evaluation par contrôle ponctuel

I. PRESTATION DE VENTE / 30

Vente /15

Transmission florale /15

II. ENTRETIENS / 20

Appréciation de sa prestation par le candidat /05

Entretien avec le jury /15

TOTAL I et II / 50

NOTE

(arrondie au ½ point supérieur)

.....
/ 20

CONNAISSANCES ET COMPETENCES	CAPACITE APPRECIEE	EVALUATION (1)
II. ENTRETIENS – 45 minutes maximum		
◆ APPRECIATION PAR LE CANDIDAT DE SA PRESTATION - (5 minutes) (Points forts / Points faibles)	Aptitude à réfléchir sur son comportement commercial et psychologique	0 – 2 – 4 – 5
◆ ENTRETIEN AVEC LE JURY (40 minutes maximum)		
CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS A LA VENTE	<input type="checkbox"/> Analyser, décrire un document <input type="checkbox"/> Etablir un document <input type="checkbox"/> Compléter un document <input type="checkbox"/> Effectuer des calculs	0 – 1 – 2 – 3
PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITE DU POINT DE VENTE	<input type="checkbox"/> Enoncer les règles d'entretien du magasin et de la zone marchande "extérieure" <input type="checkbox"/> Préciser le rôle de la vitrine <input type="checkbox"/> Préciser les principes et règles d'aménagement	0 – 1 – 2 – 3
PRENDRE EN COMPTE UNE RECLAMATION	<input type="checkbox"/> Prendre en compte une réclamation en adoptant l'attitude vendeur adéquate <input type="checkbox"/> Transmettre la réclamation au responsable	0 – 1 – 2 – 3
SERVICES ET CONSEILS AU CLIENT	<input type="checkbox"/> Enumérer, proposer des services courants et/ou innovants <input type="checkbox"/> Dégager les avantages pour le client et l'entreprise	0 – 1 – 2 – 3
CONNAITRE SON METIER ET SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL	<input type="checkbox"/> Connaître son métier, le contexte professionnel, le matériel et l'outillage utilisé, l'aménagement des locaux <input type="checkbox"/> Prendre en compte le travail à réaliser et évaluer son coût.	0 – 1 – 2 – 3

NOMS DES MEMBRES DU JURY :

SIGNATURES :

1. Professionnel :

2. Professeur / formateur de vente :

OBSERVATIONS :

(1) : Cercler la note retenue

PRIERE DE COMPLETER LA PAGE 4

L'épreuve se déroule en trois parties :

1) Vous devez réaliser une prestation de vente directe.

Temps alloué : 15 à 20 minutes

Vous serez évalué depuis l'accueil du client jusqu'à la conclusion de la vente, opérations complémentaires comprises.

2) Vous devez réaliser une prestation liée à une transmission florale.

Temps alloué : 10 à 15 minutes

Vous devrez :

- proposer au moins deux articles sur catalogue correspondant aux besoins et motivations de l'acheteur
- expliquer et calculer le montant des frais
- remplir le document de prise de commande
- annoncer le coût total et assurer l'encaissement.

3) Entretien - Durée : 45 minutes maximum

Au cours des 5 premières minutes, vous présenterez au jury les points forts et les points faibles de votre prestation. Le jury évaluera votre aptitude à réfléchir sur votre comportement commercial et psychologique.

Au cours des 40 minutes suivantes, le jury vous posera cinq questions dans le but de vérifier votre connaissance du métier de fleuriste et son environnement professionnel.

BAREME DE NOTATION

- Vente directe : 15 points
- Vente « transmission florale » : 15 points
- Entretiens 20 points

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2004	Sujet n° 40 235
CAP FLEURISTE		
EP2 Vente - Conseil		
Durée : 1 h 15 maximum	Coefficient : 5	N° de page : S 1/1

CAP FLEURISTE
EPREUVE : EP2 Vente – Conseil
RECOMMANDATIONS AUX JURYS

(document à mettre avec les sujets)

J 1/2

1 - PRESTATION DE VENTE :

Vente directe et prestation liée à une transmission florale

Au cours de l'épreuve, le jury s'attache à évaluer les capacités du candidat dans le cadre de deux activités (vente et transmission florale). En ce qui concerne la transmission florale, les procédures et 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'explicitier clairement comment il procède habituellement sur son lieu de formation.

1.1 - Réalisation d'une prestation de vente directe

Temps alloué : 15 à 20 minutes

Le candidat est évalué depuis l'accueil du client jusqu'à la conclusion de la vente, opérations complémentaires comprises.

Il doit :

- accueillir le client,
- déceler ses besoins, motivations et mobiles d'achat,
- argumenter, présenter les produits,
- conclure la vente et procéder aux opérations complémentaires

1.2 - Réalisation d'une prestation liée à une transmission florale

Temps alloué : 10 à 15 minutes

Le candidat doit :

- déceler les besoins et motivations de l'acheteur,
- proposer au moins deux articles sur catalogue,
- expliquer et calculer le montant des frais,
- remplir le document de prise de commande,
- annoncer le coût total et assurer l'encaissement

L'usage de la calculette est interdit lors de l'annonce du prix (vente directe). L'aptitude au calcul mental doit être vérifiée.

2 – ENTRETIEN :

Temps alloué : 45 minutes maximum

J 2/2

Au cours des 5 premières minutes, le jury laisse le candidat exposer les points forts et 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 sur cinq questions choisies par le jury dans chacun des cinq thèmes imposés, notamment sur la connaissance et l'utilisation de documents professionnels en usage en fleuristerie, sur le maintien et l'attractivité du point de vente, sur la prise en compte d'une réclamation, sur les services et conseils au client et sur la connaissance du métier et de l'environnement professionnel.

La commission d'interrogation est composée d'un professionnel et d'un professeur de vente. **L'interrogation se fera conjointement par le professionnel et l'enseignant.** Un des deux membres de la commission tient le rôle de l'acheteur.

Les membres du jury se concertent et définissent les modalités pratiques :

- activités à réaliser
- questions à poser

BAREME DE NOTATION

Vente directe :	15 points
Vente par transmission florale :	15 points
Entretiens :	20 points

Utiliser une grille d'évaluation « EP2 – VENTE-CONSEIL » par candidat

VENTE A EMPORTER

Le jury propose une des situations suivantes au candidat.

Situation 1 J'organise une soirée et souhaite un bouquet longues tiges pour disposer dans mon salon.

Budget : 25 € TTC

Couleurs : blanc et rose

Situation 2 Nous voulons un bouquet pour emmener sur la tombe de notre grand-père.

Budget : 15 € TTC

Couleurs : vives

Situation 3 Une de nos collègues vient d'avoir un petit garçon et nous lui rendons visite chez elle. Nous souhaitons un beau bouquet.

Budget : 45 € TTC

Couleurs : vert, jaune et blanc

Situation 4 Nous voudrions une belle plante ou un beau bouquet pour un couple d'amis qui prend la crémaillère. Ils emménagent dans un grand appartement plein sud.

Budget : 45 € TTC

Couleurs : indifférentes

Situation 5 C'est l'anniversaire de notre mère qui a 75 ans. Nous voulons un bouquet gai qui tienne bien.

Budget : 20 € TTC

Couleurs : à définir

Situation 6 Je veux remercier ma voisine d'avoir nourri mon chat pendant que nous étions en vacances. Je souhaite un bouquet original qui puisse tenir très longtemps.

Budget : 30 € TTC

Couleurs : dans les tons roses et blanc

Situation 7 Nous sommes invité(e)s à dîner chez des amis pour une soirée « antillaise ». Nous souhaitons leur emmener un bouquet longues tiges.

Budget : 30 € TTC

Couleurs : adaptées

Situation 8 J'ai perdu mon portefeuille, une femme m'a appelé(e) car elle l'a trouvé. Je souhaite acheter un bouquet pour la remercier.

Budget : 12 € TTC

Couleurs : indifférentes

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2004	Sujet N°40 235
CAP FLEURISTE		
EP2 Vente – Conseil		
Document jury		J 1 / 1

TRANSMISSION FLORALE

Le jury propose une des situations suivantes au candidat.

Situation 1 Ma meilleure amie vient d'accoucher de jumeaux (un garçon et une fille), je souhaite lui envoyer une composition piquée à la maternité.

Budget : 80 € TTC

Couleurs : avec du jaune et du blanc

Situation 2 Notre grand-mère vient de se faire hospitaliser pour un problème grave qui devrait l'immobiliser 2 mois. Ne pouvant nous rendre à son chevet avant 15 jours, nous souhaitons lui envoyer une composition de plantes à la maison de repos.

Budget : 70 € TTC

Couleurs : vives

Situation 3 Ma fille vient de soutenir sa thèse, qu'elle a obtenue avec succès. Je souhaite lui faire parvenir un bouquet pour la féliciter.

Budget : 45 € TTC

Couleurs : tendres

Situation 4 Ma tante vient d'avoir un accident de voiture. Elle entre en chirurgie orthopédique pour 2 mois. Que pouvez-vous me conseiller comme composition de plantes.

Budget : 35 € TTC

Couleurs : indifférentes

Situation 5 Notre collègue de bureau est décédé. Notre patron et l'ensemble du personnel se sont cotisés et nous avons récupéré 255 €. Nous souhaitons faire livrer à l'église une grande couronne.

Budget : 255 € TTC

Couleurs : à définir

Situation 6 Une de nos amies fête son anniversaire sur un bateau dans le port de Pornichet (44). Nous souhaitons lui faire parvenir une composition piquée avec un contenant qu'elle puisse réutiliser.

Budget : 100 € TTC

Couleurs : dans les tons roses

Situation 7 Ne pouvant assister à la sépulture civile de ma belle sœur, je veux faire parvenir une composition de plantes qui puissent tenir en plein air dans le cimetière.

Budget : 55 € TTC

Couleurs : adaptées

Situation 8 Je souhaite envoyer un bouquet de roses pour les 50 ans de mariage de mes grands-parents. J'aimerais quelque chose de symbolique.

Budget : 57 € TTC

Couleur : rouge

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2004	Sujet N°40 235
CAP FLEURISTE		
EP2 Vente – Conseil		
Document jury		J 1 / 1

DOCUMENTS DESTINES AUX JURYS

QUESTIONS

PHASE 1

Connaissance et utilisation des documents usuels relatifs à la vente

8 sujets + corrigés

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2004	Sujet N° 40 235
CAP FLEURISTE		
EP2 Vente - Conseil		

ENTRETIEN AVEC LE JURY

PHASE 1

CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS A LA VENTE

SUJET 2

Après avoir pris connaissance du document 1, répondez aux questions suivantes.

Question 1 Comment appelle-t-on ce document ?

Question 2 Qui est l'émetteur de ce document ?

Question 3 Qui reçoit ce document ?

Question 4 A quel moment le récepteur doit-il recevoir ce document ?

Question 5 Quand ce document a-t-il été émis ?

Question 6 Que doit faire le récepteur après avoir reçu ce document ?

Question 7 Montant de la TVA et total TTC à calculer.

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2004	Sujet N° 40 235
CAP FLEURISTE		
EP2 Vente – Conseil « Entretien » Phase 1		
SUJET N°2		S 1 / 2

Document 1

MAISON ET JARDIN DECO

35, bd des Mimosas
34000 MONTPELLIER

Tel : 04 94 52 61 51
Fax : 04 94 52 61 52

FACTURE

DOIT :

La Rose des Vents
28, bd de Doulon
44100 Nantes

Facture n° 06.04122

Date de la commande n° 1325 : 07 juin 2004
Date de livraison : 10 juin 2004

MONTPELLIER, le 10 juin 2004.

Désignation	Code	Quantité	Prix Unité H.T En €	Montant total H.T En €
Vase boule verre Ø 25	3303	3	3,40	10,20
Vase boule verre Ø 18	3315	6	2,15	12,90
Cache pot céramique brut Ø 38	3219	5	2,87	14,35
Cache pot céramique brut Ø 25	3289	2	1,63	3,26
Cache pot céramique vernissé Ø 25	3188	10	2,12	21,20
Cache pot céramique vernissé Ø 18	3137	4	1,88	7,52
Cache pot zing Ø 18	182	2	1,67	3,34
Cache pot zing Ø 24	183	1	2,09	2,09
Cache pot zing Ø 20	184	2	1,71	3,42
			Total HT :	78,28
			Remise :	
			Net HT :	78,28
			TVA 19,6 % :	
			NET A PAYER :	

Condition de paiement :
A réception de la facture

CAP FLEURISTE	Sujet N° 40 235
EP2 Vente – Conseil « Entretien » Phase 1 – Sujet 2	S 2/2

ENTRETIEN AVEC LE JURY

PHASE 1

CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS A LA VENTE

CORRIGE SUJET 2

Question 1 Comment appelle-t-on ce document ?

Une facture de doit.

Question 2 Qui est l'émetteur de ce document ?

Le fournisseur ; « MAISON ET JARDIN DECO ».

Question 3 Qui reçoit ce document ?

Le client ; « La rose des vents ».

Question 4 A quel moment le récepteur doit-il recevoir ce document ?

Le client reçoit ce document au moment de la livraison des produits.

Question 5 Quand ce document a-t-il été émis ?

Cette facture a été émise le 10 juin 2004.

Question 6 Que doit faire le récepteur après avoir reçu ce document ?

Il doit payer cette facture à la réception des produits en ayant vérifié au préalable qu'elle correspond bien aux marchandises livrées et aux conditions de vente.

Question 7 voir dans le tableau ci-dessous

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2004	Sujet N° 40 235
CAP FLEURISTE		
EP2 Vente – Conseil « Entretien » Phase 1 – Corrigé 2		
CORRIGE		C 1 / 2

MAISON ET JARDIN DECO35, bd des Mimosas
34000 MONTPELLIER

Tel : 04 94 52 61 51

Fax : 04 94 52 61 52

FACTURE**DOIT :**La rose des vents
28, bd de Doulon
44100 Nantes**Facture n° 06.04122**

Date de la commande n° 1325 : 07 juin 2004

Date de livraison : 10 juin 2004

MONTPELLIER, le 10 juin 2004.

Désignation	Code	Quantité	Prix Unité H.T En €	Montant total H.T En €
Vase boule verre Ø 25	3303	3	3,40	10,20
Vase boule verre Ø 18	3315	6	2,15	12,90
Cache pot céramique brut Ø 38	3219	5	2,87	14,35
Cache pot céramique brut Ø 25	3289	2	1,63	3,26
Cache pot céramique vernissé Ø 25	3188	10	2,12	21,20
Cache pot céramique vernissé Ø 18	3137	4	1,88	7,52
Cache pot zing Ø 18	182	2	1,67	3,34
Cache pot zing Ø 24	183	1	2,09	2,09
Cache pot zing Ø 20	184	2	1,71	3,42
			Total HT :	78,28
			Remise :	
			Net HT :	78,28
			TVA 19,6 % :	15,34
			NET A PAYER :	93,62 €

Condition de paiement :
A réception de la facture

CAP FLEURISTE	Sujet N° 40 235
EP2 Vente – Conseil « Entretien » Phase 1 – Corrigé 2	C 2/2

ENTRETIEN AVEC LE JURY

PHASE 1

CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS A LA VENTE

SUJET 3

Après avoir pris connaissance du document 1, répondez aux questions suivantes.

Question 1 Comment appelle-t-on ce document ?

Question 2 Qui est l'émetteur de ce document ?

Question 3 Qui reçoit ce document ?

Question 4 Quand ce document a-t-il été émis ?

Question 5 Quelle est son utilité ?

Question 6 Que doit faire le récepteur après avoir reçu ce document ?

Question 7 Calculer le montant de votre commande en tenant compte des conditions de vente.

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2004	Sujet N° 40 235
CAP FLEURISTE		
EP2 Vente – Conseil « Entretien » Phase 1		
SUJET N°3		S 1 / 2

DOCUMENT 1

La rose des vents
28, bd de Doulon
44100 Nantes

Tel : 02 40 46 12 00
Fax : 02 40 46 12 01

BON DE COMMANDE

MAISON ET JARDIN DECO

35, bd des Mimosas
34000 MONTPELLIER

Commande n° 7505142

Date de livraison : 10 juin 2004

Désignation	Code	Quantité	Prix Unité H.T En €	Montant total H.T En €
Vase boule verre Ø 25	3303	3	3,40	10,20
Vase boule verre Ø 18	3315	6	2,14	12,84
Cache pot céramique brut Ø 38	3219	5	2,87	14,35
Cache pot céramique brut Ø 25	3289	2	1,63	3,26
Cache pot céramique vernissé Ø 25	3188	4	2,12	8,48
Cache pot céramique vernissé Ø 18	3137	10	1,88	18,80
Cache pot zing Ø 18	182	2	1,67	3,34
Cache pot zing Ø 24	183	1	2,09	2,09
Cache pot zing Ø 20	184	2	1,71	3,42

Conditions de vente :

Paiement comptant avec remise de 3 %
Livraison gratuite

Date : Nantes, le 07 juin 2004.

Signature :

Dupas

CAP FLEURISTE	Sujet N° 40 235
EP2 Vente -Conseil – « Entretien » Phase 1 - sujet 3	S 2/2

ENTRETIEN AVEC LE JURY

PHASE 1

CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS A LA VENTE

CORRIGE 3

Question 1 Comment appelle-t-on ce document ?

Un bon de commande

Question 2 Qui est l'émetteur de ce document ?

Le client ; « la Rose des Vents »

Question 3 Qui reçoit ce document ?

Le fournisseur ; « Maison Et Jardin Déco »

Question 4 Quand ce document a-t-il été émis ?

Ce document a été émis le 07 juin 2004.

Question 5 Quelle est son utilité ?

Il permet d'avoir une trace écrite des articles commandés et des conditions de vente à appliquer en cas de litige.

Question 6 Que doit faire le récepteur après avoir reçu ce document ?

Le récepteur doit livrer les produits commandés dans les délais indiqués.

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2004	Sujet N°40 235
CAP FLEURISTE		
EP2 Vente – Conseil « Entretien » Phase 1		
CORRIGE N°3		C 1 / 2

Question 7 Calculer le montant de votre commande en tenant compte des conditions de vente.

Total HT : 76,78
 - 3 % : 2,30
 soit un total HT : 74,48

Document 1

La rose des vents
 28, bd de Doulon
 44100 Nantes

BON DE COMMANDE

Tel : 02 40 46 12 00
 Fax : 02 40 46 12 01

MAISON ET JARDIN DECO

35, bd des Mimosas
 34000 MONTPELLIER

Commande n° 7505142
 Date de livraison : 10 juin 2004

Désignation	Code	Quantité	Prix Unité H.T En €	Montant total H.T En €
Vase boule verre Ø 25	3303	3	3,40	10,20
Vase boule verre Ø 18	3315	6	2,14	12,84
Cache pot céramique brut Ø 38	3219	5	2,87	14,35
Cache pot céramique brut Ø 25	3289	2	1,63	3,26
Cache pot céramique vernissé Ø 25	3188	4	2,12	8,48
Cache pot céramique vernissé Ø 18	3137	10	1,88	18,80
Cache pot zing Ø 18	182	2	1,67	3,34
Cache pot zing Ø 24	183	1	2,09	2,09
Cache pot zing Ø 20	184	2	1,71	3,42

Conditions de vente :
 Paiement comptant avec remise de 3 %
 Livraison gratuite

Date : Nantes, le 07 juin 2004.

Signature :

Dupas

CAP FLEURISTE	Sujet N° 40 235
EP2 VENTE – CONSEIL « Entretien » Phase I - Corrigé 3	C 2/2