

# DOCUMENTS DESTINES AUX JURYS

## QUESTIONS

### PHASE 2

Participer au maintien et à l'attractivité du point de vente

8 situations + corrigés

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

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** Quels sont les objectifs d'une nouvelle vitrine ?

**Situation 2** Citez les principales composantes de l'image de marque d'un point de vente

**Situation 3** Comment appelle t'on l'espace géographique situé autour de votre magasin, dans lequel sont situés les clients potentiels et effectifs ?  
Quels sont les informations dont vous disposez en magasin pour définir un tel espace ?  
Qu'est ce que l'on appelle un client potentiel ?

**Situation 4** Donnez les règles de base d'un étalage sur le trottoir pour une surface inférieure à 300 m2.

**Situation 5** Comment sont disposés vos produits dans le magasin ?

**Situation 6** Citez 2 avantages expliquant le fait que votre responsable de magasin souhaite exposer ses produits sur le trottoir

**Situation 7** Citez les principaux facteurs d'ambiance de votre point de vente et expliquez en l'intérêt

**Situation 8** Pourquoi combine t-on en fleuristerie un merchandising de gestion et de séduction ?

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2004	Sujet N°40 235	1
CAP FLEURISTE			
EP2 Vente – Conseil - Entretien avec le jury - Phase 2			
SUJET	Durée : 1h15	Coefficient : 5	S 1 / 1

**PHASE 2**

**PARTICIPER AU MAINTIEN ET À L'ATTRACTIVITE DU POINT DE VENTE**

**CORRIGE**

Le jury propose une des situations suivantes au candidat.

**Situation 1** Quels sont les objectifs d'une nouvelle vitrine ?

- Séduire un maximum de chalands par une présentation attrayante, des prix attractifs...
- Inciter les clients à fréquenter le point de vente et y réaliser leurs achats...
- Respecter

**La règle AIDA**

- attirer l'Attention
- susciter l'Intérêt
- provoquer le Désir
- déclencher l'Achat

**Situation 2** Citez les principales composantes de l'image de marque d'un point de vente

- l'enseigne
- l'aménagement
- l'assortiment
- les prix
- les services
- la méthode de vente
- les vendeurs
- la communication commerciale

**Situation 3** Comment appelle t'on l'espace géographique situé autour de votre magasin, dans lequel sont situés les clients potentiels et effectifs ?

**Une zone de chalandise**

Quelles sont les informations dont vous disposez pour définir un tel espace ?

<b>GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II</b>	Session 2004	Sujet N° 40 235
<b>CAP FLEURISTE</b>		
EP2 Vente – Conseil - Entretien avec le jury - Phase 2 CORRIGE		
Durée : 1h15	Coefficient : 5	C 1 / 3

Grâce à

- des informations externes obtenues auprès d'organismes publics tels que les CCI, Chambre des métiers, Mairies ... ou d'organismes privés (banques de données ...)
- des informations internes ( fichier clients, adresses relevées sur des chèques, questionnaires...)

Qu'est ce que l'on appelle un client potentiel ?

**Une personne habitant la zone de chalandise, ne fréquentant pas le magasin mais susceptible de devenir un client**

**Situation 4** Donnez les règles de base d'un étalage sur le trottoir pour une surface inférieure à 300 m<sup>2</sup>.

**Qu'il s'agisse d'une occupation ancrée au sol ou non, ou mobile, le commerçant peut positionner ses produits dès lors qu'il a obtenu une autorisation de la mairie.**

**Cet accord provisoire est donné par le service des marchés et droits de place de la ville.**

**Les principales règles devant être respectées sont :**

- laisser au minimum 1,50 mètre pour le passage des piétons
- ne pas modifier l'axe de circulation des passants
- ne pas utiliser plus de la moitié du trottoir
- ne pas dépasser une hauteur de 1,50 m

**Situation 5** Comment sont disposés vos produits dans le magasin.

**Il doit organiser sa présentation en alternant produits leaders et produits d'appel de façon méthodique en optimisant sa surface de vente et en respectant les bases élémentaires d'un bon merchandising (alterner les produits en fonction des formes et des couleurs, recréer des espaces thématiques, appliquer un merchandising de séduction, de gestion et d'organisation...)**

**Situation 6** Citez 2 avantages expliquant le fait que votre responsable de magasin souhaite exposer ses produits sur le trottoir

- augmenter le pouvoir attractif du point de vente
- agrandir l'assortiment
- moindre coût de la surface commerciale
- augmenter les ventes en provoquant des achats impulsifs...

<b>CAP FLEURISTE</b>	<b>SUJET N° 40 235</b>
<b>EP2 VENTE-CONSEIL « Entretien » PHASE II –</b>	<b>C 2/3</b>

**Situation 7** Citez les principaux facteurs d'ambiance de votre point de vente et expliquez en l'intérêt

- mobilier
- couleurs et matières
- éclairage
- sonorisation
- climatisation...

Tous les facteurs d'ambiance doivent être en adéquation avec l'image de marque du point de vente et ont pour principal objectif d'améliorer le confort d'achat des clients afin de les fidéliser au maximum.

**Situation 8** Pourquoi combine t-on en fleuristerie un merchandising de gestion et de séduction ?

Afin d'écouler le stock de marchandises en respectant les règles de la rotation et faire en sorte que l'implantation marchande incite les clients à acheter plus. La combinaison de ces deux facteurs permet, en outre au fleuriste, de limiter la « casse » donc d'augmenter la rentabilité.

<b>CAP FLEURISTE</b>	<b>SUJET N° 40 235</b>
<b>EP2 VENTE-CONSEIL « Entretien » PHASE II –</b>	<b>C 3/3</b>

## ENTRETIEN AVEC LE JURY

### PHASE 1

#### CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS A LA VENTE

## SUJET 8

Vous travaillez au magasin « La rose des vents », 28 Bd de Doulon à Nantes (44 100) sous la responsabilité de Madame Dupas.

Prenez connaissance du chèque (document 1).

**Question 1** Décrivez les différentes parties du chèque.

**Question 2** Citez les vérifications à effectuer concernant ce paiement.

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2004	Sujet N° 40 235
CAP FLEURISTE		
EP2 Vente – Conseil « Entretien » Phase 1		
SUJET N°8		S 1 / 2

**Document 1**

**A rédiger exclusivement en euro**

**Payez contre ce chèque en euros,**  
non endossable, sauf au profit d'une banque ou d'un organisme visé par la loi

*Soixante seize euros*

€ 76,00 €

**Le : 3 juin 2004**

**Payable en France :**  
**ORVAULT**

**Fait à : Nantes,**

1 AV DE LA CORNICHE  
 44700 ORVAULT  
 TEL: 02 40 40 07 07

412 328 49 325

**SARL LES Enfants Nantais**  
 4, bd de Launay  
 44100 NANTES  
 412 328 49 325

**Luiss**  
 (05) - - -

0001700 1412

N° de chèque Code guichet

0001700 00203000

CAP FLEURISTE	SUJET N° 40 235
EP2 VENTE-CONSEIL « ENTRETIEN » PHASE I – Sujet 8	S 2/2

EPREUVE EP2 : VENTE – CONSEIL  
ENTRETIEN AVEC LE JURY

PHASE 1

CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS A LA VENTE

**CORRIGE 8**

Vous travaillez au magasin « La rose des vents », 28 Bd de Doulon à Nantes (44 100) sous la responsabilité de Madame Dupas.

Prenez connaissance du chèque (document 1).

**Question 1** Décrivez les différentes parties du chèque.

le candidat doit être capable de donner 5 éléments minimum

- le nom de l'organisme bancaire
- la localisation de l'agence
- le numéro du guichet, le numéro de compte du client
- l'émetteur
- le bénéficiaire (nom, adresse ...)
- la date d'émission...

**Question 2** Citez les vérifications à effectuer concernant ce paiement.

le candidat doit être capable de donner 3 éléments minimum

- l'adéquation entre le montant chiffres / lettre et le montant annoncé
- signature
- identité du client...

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2004	Sujet N°40 235
CAP FLEURISTE		
EP2 Vente – Conseil –«Entretien » - Phase 1		
CORRIGE 8		C 1 / 2

Document 1

A rédiger exclusivement en euro

**Payez contre ce chèque en euros,**  
non endossable, sauf au profit d'une banque ou d'un organisme visé par la loi

**€**

*Soixante seize euros*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

€ 76,00 €

**A** \_\_\_\_\_

Payable en France : **ORVAULT**      **Fait à : Nantes,**      **Le : 3 juin 2004**

1 AV DE LA CORNICHE      412 328 49 325  
44700 ORVAULT  
TEL: 02 40 40 07 07

**Luiss**

0001700      1412      (05) : ---

N° de chèque      Code guichet

000001700      0000000000      412 328 49 325

98 03 101 30800 - 19687

<b>CAP FLEURISTE</b>	<b>SUJET N° 40 235</b>
EP2 VENTE-CONSEIL « ENTRETIEN » PHASE I – Corrigé 8	C 2/2

# DOCUMENTS DESTINES AUX JURYS

## QUESTIONS

### PHASE 3

Prendre en compte une réclamation

8 situations + corrigés

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

**EPREUVE EP2 : VENTE – CONSEIL  
ENTRETIEN AVEC LE JURY**

**PHASE 3**

**PRENDRE EN COMPTE UNE RECLAMATION**

Le jury propose une des situations suivantes au candidat.

Le candidat devra adopter l'attitude requise pour satisfaire au mieux le client et respecter la procédure habituelle de son point de vente. Il devra si nécessaire expliquer l'attitude qu'il faudrait adopter le cas échéant (sur demande du jury).

**Situation 1** Monsieur Luissier, client habituel du magasin, revient très déçu car le bouquet que vous lui avez vendu n'a pas tenu la semaine entière comme c'est habituellement le cas.

**Quelle attitude adoptez-vous ?**

**Situation 2** Un client arrive extrêmement mécontent. Le bouquet qu'il vous a pris, pour offrir à sa femme qui vient d'accoucher, a été refusé par les aides soignantes car il contient des lys.

**Quelle attitude adoptez-vous ?**

**Situation 3** Nous sommes le jour de la fête des mères. Un client arrive, passe devant tout le monde et commence à protester et remettre en cause, de façon virulente, votre professionnalisme car sa commande Interflora, passée une semaine avant, n'est toujours pas livrée.

**Quelle attitude adoptez-vous ?**

**Situation 4** Une cliente revient le lendemain de son achat avec la composition piquée achetée la veille. Elle veut se faire rembourser car les fleurs commencent à faner.

**Quelle attitude adoptez-vous ?**

<b>GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II</b>	Session 2004	Sujet N°40 235	
<b>CAP FLEURISTE</b>			
EP2 Vente – Conseil - Entretien avec le jury - Phase 3			
<b>SUJET</b>	Durée : 1h15	Coefficient : 5	S 1 / 2

**Situation 5** Vous avez vendu un très grand ficus à une cliente qui revient déçue parce que ce dernier perd toutes ses feuilles. Elle veut que vous veniez le reprendre chez elle et que vous la remboursiez immédiatement.

**Quelle attitude adoptez-vous ?**

**Situation 6** Un client arrive très mécontent car la composition de plantes qu'il a fait livrer par Interflora est beaucoup plus petite que prévue et ne contient pas d'azalée.

**Quelle attitude adoptez-vous ?**

**Situation 7** Une maman arrive très en colère. Sa fille de 10 ans est venue vous acheter 3 roses « baccarat » la veille. Vous les lui avez facturé 5 € pièce. Elle pense que vous avez volé sa fille.

**Quelle attitude adoptez-vous ?**

**Situation 8** Une cliente vous ayant pris un bouquet avec des margots, arrive mécontente car l'eau de son bouquet sent le croupi.

**Quelle attitude adoptez-vous ?**

<b>CAP FLEURISTE</b>	<b>SUJET N°40 235</b>
EP2 VENTE-CONSEIL – « Entretien » Phase III	S 2/2

EPREUVE EP2 : VENTE – CONSEIL  
ENTRETIEN AVEC LE JURY

PHASE 3

PRENDRE EN COMPTE UNE RECLAMATION

**CORRIGE**

Le jury propose une des situations suivantes au candidat.

**Situation 1** Monsieur Luissier, client habituel du magasin, revient très déçu car le bouquet que vous lui avez vendu n'a pas tenu la semaine entière comme c'est habituellement le cas.

**Quelle attitude adoptez-vous ?**

Le candidat devra adopter l'attitude requise pour satisfaire au mieux le client et respecter la procédure habituelle de son point de vente. Il devra si nécessaire expliquer l'attitude qu'il faudrait adopter le cas échéant (sur demande du jury).

**Situation 2** Un client arrive extrêmement mécontent. Le bouquet qu'il vous a pris, pour offrir à sa femme qui vient d'accoucher, a été refusé par les aides soignantes car il contient des lys.

**Quelle attitude adoptez-vous ?**

Le candidat devra adopter l'attitude requise pour satisfaire au mieux le client et respecter la procédure habituelle de son point de vente. Il devra si nécessaire expliquer l'attitude qu'il faudrait adopter le cas échéant (sur demande du jury).

**Situation 3** Nous sommes le jour de la fête des mères. Un client arrive, passe devant tout le monde et commence à protester et remettre en cause, de façon virulente, votre professionnalisme car sa commande Interflora, passée une semaine avant, n'est toujours pas livrée.

**Quelle attitude adoptez-vous ?**

Le candidat devra adopter l'attitude requise pour satisfaire au mieux le client et respecter la procédure habituelle de son point de vente. Il devra si nécessaire expliquer l'attitude qu'il faudrait adopter le cas échéant (sur demande du jury).

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2004	Sujet N°40 235	
CAP FLEURISTE			
EP2 Vente – Conseil - Entretien avec le jury - Phase 3			
CORRIGE	Durée : 1h15	Coefficient : 5	C 1 / 2

**Situation 4** Une cliente revient le lendemain de son achat avec la composition piquée achetée la veille. Elle veut se faire rembourser car les fleurs commencent à faner.

**Quelle attitude adoptez-vous ?**

Le candidat devra adopter l'attitude requise pour satisfaire au mieux le client et respecter la procédure habituelle de son point de vente. Il devra si nécessaire expliquer l'attitude qu'il faudrait adopter le cas échéant (sur demande du jury).

**Situation 5** Vous avez vendu un très grand ficus à une cliente qui revient déçue parce que ce dernier perd toutes ses feuilles. Elle veut que vous veniez le reprendre chez elle et que vous la remboursiez immédiatement.

**Quelle attitude adoptez-vous ?**

Le candidat devra adopter l'attitude requise pour satisfaire au mieux le client et respecter la procédure habituelle de son point de vente. Il devra si nécessaire expliquer l'attitude qu'il faudrait adopter le cas échéant (sur demande du jury).

**Situation 6** Un client arrive très mécontent car la composition de plantes qu'il a fait livrer par Interflora est beaucoup plus petite que prévue et ne contient pas d'azalée.

**Quelle attitude adoptez-vous ?**

Le candidat devra adopter l'attitude requise pour satisfaire au mieux le client et respecter la procédure habituelle de son point de vente. Il devra si nécessaire expliquer l'attitude qu'il faudrait adopter le cas échéant (sur demande du jury).

**Situation 7** Une maman arrive très en colère. Sa fille de 10 ans est venue vous acheter 3 roses « baccarat » la veille. Vous les lui avez facturé 5 € pièce. Elle pense que vous avez volé sa fille.

**Quelle attitude adoptez-vous ?**

Le candidat devra adopter l'attitude requise pour satisfaire au mieux le client et respecter la procédure habituelle de son point de vente. Il devra si nécessaire expliquer l'attitude qu'il faudrait adopter le cas échéant (sur demande du jury).

**Situation 8** Une cliente vous ayant pris un bouquet avec des margots, arrive mécontente car l'eau de son bouquet sent le croupi.

**Quelle attitude adoptez-vous ?**

Le candidat devra adopter l'attitude requise pour satisfaire au mieux le client et respecter la procédure habituelle de son point de vente. Il devra si nécessaire expliquer l'attitude qu'il faudrait adopter le cas échéant (sur demande du jury).

<b>CAP FLEURSITE</b>	<b>SUJET N° 40 235</b>
EP2 VENTE-CONSEIL « ENTRETIEN » PHASE III	C 2/2

# DOCUMENTS DESTINES AUX JURYS

## QUESTIONS

### PHASE 4

Services et conseils au client

8 situations + corrigés

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

**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** Enoncer les avantages pour un fleuriste de posséder un fichier client.

**Situation 2** Enoncez les conseils courants pour entretenir une fougère.

**Situation 3** Vous proposez une carte de fidélité à une nouvelle cliente. Celle-ci est réticente. Citez les avantages d'une carte de fidélité pour la convaincre.

**Situation 4** Enoncer les services qu'un fleuriste peut proposer à un particulier.

**Situation 5** Enoncer les services qu'un fleuriste peut proposer à une entreprise.

**Situation 6** Une bonne cliente vient vous voir car son ficus qu'elle vous a acheté il y a trois ans perd ses feuilles.  
**Que lui conseillez vous ?**

**Situation 7** Une cliente qui vient de déménager souhaite acheter 2 belles plantes pour décorer son salon. Préciser l'importance de l'achat.  
**Que lui proposez vous ?**

**Situation 8** Un client vous achète un bouquet de rose à 60 euros. Au moment de payer, il se rend compte qu'il n'a pas d'argent sur lui  
**Quelle attitude adopterez vous ?**

<b>GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II</b>	Session 2004	Sujet N°40 235	
<b>CAP FLEURISTE</b>			
EP2 Vente – Conseil - Entretien avec le jury - Phase 4			
<b>SUJET</b>	Durée : 1h15	Coefficient : 5	S 1 / 1

EPREUVE EP2 : VENTE – CONSEIL  
ENTRETIEN AVEC LE JURY

**PHASE 4**  
**SERVICES ET CONSEILS AU CLIENT**

**CORRIGE**

Le jury propose une des situations suivantes au candidat.

- Situation 1** Énoncer les avantages pour un fleuriste de posséder un fichier client.
- **il peut connaître le profil de sa clientèle et adapter ainsi une stratégie commerciale.**
  - **personnaliser l'envoi de messages publicitaires**
  - **retrouver facilement les coordonnées de ses clients si nécessaire.**

**Situation 2** Énoncez les conseils courants pour entretenir une fougère.

- **mettre la fougère dans un endroit peu lumineux,**
- **la terre doit toujours être légèrement humide,**
- **si possible la vaporiser de temps en temps,**
- **la repoter à l'automne,**
- **mettre de l'engrais au printemps.**

**Situation 3** Vous proposez une carte de fidélité à une nouvelle cliente. Celle-ci est réticente. Citez les avantages d'une carte de fidélité pour la convaincre.

- **cette carte est gratuite,**
- **elle lui permettra au fur et à mesure de ses achats de bénéficier d'un cadeau ou d'une remise quand sa carte sera remplie.**
- **elle n'oblige aucun engagement de sa part,**
- **il serait donc dommage de la refuser si cette cliente devait devenir fidèle.**

<b>GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II</b>	Session 2004	Sujet N°40 235	
<b>CAP FLEURISTE</b>			
EP2 Vente – Conseil - Entretien avec le jury - Phase 4			
<b>CORRIGE</b>	Durée : 1h15	Coefficient : 5	C 1 / 2

**Situation 4** Enoncer les services qu'un fleuriste peut proposer à un particulier.

- livraison à domicile,
- commande par téléphone
- transmission florale (interflora)
- conseil d'entretien des plantes, des fleurs,
- devis gratuits,

**Situation 5** Enoncer les services qu'un fleuriste peut proposer à une entreprise.

**En plus des mêmes services aux particuliers, on peut proposer :**

- entretien des plantes
- contrat de fleurissement,

**Situation 6** Une bonne cliente vient vous voir car son ficus qu'elle vous a acheté il y a trois ans perd ses feuilles. Que lui conseillez vous ?

- de ne pas l'arroser trop souvent
- de ne pas le changer de place
- de regarder s'il n'a pas de parasites (cochenille, araignée rouge, puceron) auquel cas il faudra le traiter avec un produit adéquate.

**Situation 7** Une cliente qui vient de déménager souhaite acheter 2 belles plantes pour décorer son salon. Préciser l'importance de l'achat. Que lui proposez vous ?

**Avant de lui proposer des plantes, je dois lui demander des indications sur son intérieur :**

- exposition de la pièce,
- luminosité,
- style de l'intérieur,
- volume de la pièce.....

**Je peux lui proposer de venir chez elle et de lui établir un devis gratuit.**

**Situation 8** Un client vous achète un bouquet de roses à 60 euros. Au moment de payer, il se rend compte qu'il n'a pas d'argent sur lui. Quelle attitude adopterez vous ?

**Je lui propose :**

- si je ne le connais pas, de garder son bouquet le temps qu'il aille chercher de l'argent,
- si je le connais de venir me payer le lendemain,

<b>CAP FLEURISTE</b>	<b>SUJET N° 40 235</b>
<b>EP2 VENTE-CONSEIL – Entretien - PHASE IV</b>	<b>C 2/2</b>

# DOCUMENTS DESTINES AUX JURYS

## QUESTIONS

### PHASE 5

Connaître son métier et son environnement professionnel

8 situations + corrigés

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

EPREUVE EP2 : VENTE – CONSEIL  
ENTRETIEN AVEC LE JURY

PHASE 5

CONNAITRE SON METIER ET SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Le jury propose une des situations suivantes au candidat.

- Situation 1** Vous devez réaliser une coupe de plantes de style végétatif.  
**Enumérez le matériel et les accessoires dont vous avez besoin ?**
- Situation 2** Vous faites l'ouverture du magasin.  
**Enumérez les tâches que vous devez effectuer.**
- Situation 3** Vous faites la fermeture du magasin.  
**Enumérez les tâches que vous devez effectuer.**
- Situation 4** Vous venez de recevoir un arrivage de roses.  
**Que devez vous faire ?**
- Situation 5** C'est l'été et la climatisation du magasin est tombée en panne.  
**Que devez vous faire pour garder les fleurs et les végétaux dans des conditions optimales ?**
- Situation 6** Votre responsable vous demande de marquer les prix sur des vases. Un sera présenté en vitrine, en situation ?  
**Comment procédez vous pour réaliser cette tâche et expliquez pourquoi ?**
- Situation 7** Pour la St Valentin, un client souhaite acheter un superbe bouquet de roses rouges.  
**Combien de roses lui proposerez vous et quel sera le prix de ce bouquet ?**
- Situation 8** Pour le 1<sup>er</sup> mai, votre responsable souhaite vendre des petits bouquets composés de 10 brins de muguet de premier choix et de 3 petites roses.  
**Evaluer le coût de ce bouquet.**

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2004	Sujet N°40 235	
<b>CAP FLEURISTE</b>			
EP2 Vente – Conseil - Entretien avec le jury - Phase V			
<b>SUJET</b>	Durée : 1h15	Coefficient : 5	S 1 / 1

EPREUVE EP2 : VENTE – CONSEIL  
ENTRETIEN AVEC LE JURY

PHASE 5

CONNAITRE SON METIER ET SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

CORRIGE

Le jury propose une des situations suivantes au candidat.

**Situation 1** Vous devez réaliser une coupe de plantes de style végétatif.  
*Enumérez le matériel et les accessoires dont vous avez besoin ?*

- un support (vannerie, coupe céramique ou plastique)
- terreau
- éléments de décoration en respect avec le style (naturel)
- un vaporisateur
- un arrosoir
- une étiquette pour le tarif

**Situation 2** Vous faites l'ouverture du magasin.  
*Enumérez les tâches que vous devez effectuer.*

- contrôler la sécurité (accès, sol, éclairage...)
- approvisionner les végétaux dans et à l'extérieur du magasin (fleurs coupées, plantes, arrangements floraux...)
- contrôler la qualité
- respecter le carnet de commandes suivant les urgences et répartir si besoin les différentes tâches telles que les compositions, les livraisons...
- mise en marche de la caisse enregistreuse et des terminaux de paiement (CB, chèque ...)
- vérifier la mise en place de fournitures (papier, bolduc, bandes de caisse et rouleaux de cartes bancaires...)

**Situation 3** Vous faites la fermeture du magasin.  
*Enumérez les tâches que vous devez effectuer.*

- rangement des végétaux en chambre climatique pour les fleurs coupées
- nettoyage des sols et plans de travail
- sortir le ticket total de la journée et mettre en adéquation espèces, CB, chèques
- prévoir les achats pour respecter les commandes à venir
- éteindre l'éclairage
- sécuriser le magasin
- contrôler la fermeture des portes

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2004	Sujet N°40 235	
CAP FLEURISTE			
EP2 Vente – Conseil - Entretien avec le jury - Phase V			
CORRIGE	Durée : 1h15	Coefficient : 5	C 1 / 3

**Situation 4** Vous venez de recevoir un arrivage de roses.

*Que devez vous faire ?*

- **contrôler la quantité et la qualité des roses suivant le bon de livraison et/ou le bon de commande**
- **les classer selon la couleur, la longueur des tiges**
- **prévoir les récipients soit :**
  - **de stockage en chambre climatique**
  - **les mettre en valeur dans un vase propre, de bonne dimension**
- **additionner du conservateur dans l'eau**
- **nettoyer et épiner les tiges sur 1/3 de leur hauteur**
- **couper en biseau et fendre la tige**
- **accompagner le vase de roses avec une étiquette sur laquelle figure le nom usuel et le tarif unitaire de façon visible et lisible**

**Situation 5** C'est l'été et la climatisation du magasin est tombée en panne.

*Que devez vous faire pour garder les fleurs et les végétaux dans des conditions optimales ?*

- **gérer un minimum de stock**
- **changer l'eau des vases tous les jours en y additionnant du conservateur antibactérien**
- **sélectionner les achats selon la tenue des végétaux**
- **gérer les courants d'air (éviter les arrivées d'air chaud venant de l'extérieur**
- **informer la clientèle du manque d'approvisionnement (occasionnel)**

**Situation 6** Votre responsable vous demande de marquer les prix sur des vases. Un sera présenté en vitrine.

*Comment procédez vous pour réaliser cette tâche et expliquez pourquoi ?*

- **choisir une étiquette proportionnée à la dimension des végétaux**
- **inscrire le nom usuel du produit et son prix unitaire**
- **écrire de façon visible et lisible, afin que le prix puisse être identifié sans erreur de l'extérieur**

**Situation 7** Pour la St Valentin, un client souhaite acheter un superbe bouquet de roses rouges.

*Combien de roses lui proposerez vous et quel sera le prix de ce bouquet ?*

**Il ne faut pas oublier que pour la St Valentin, les prix des roses rouges sont relativement élevés. Le prix est déterminé en fonction de la variété et de la longueur de la tige.**

<b>CAP FLEURISTE</b>	<b>SUJET N° 40 235</b>
<b>EP2 VENTE-CONSEIL « Entretien » PHASE V</b>	<b>C 2/3</b>

Voici donc 2 hypothèses où le choix peut être fait en fonction du vase dont dispose la personne à qui ce bouquet est destiné :

1<sup>ère</sup> proposition :

9 roses de 70 cm + accompagnement (feuillage, gypsophile)

$$\begin{array}{rclcl} 9 \text{ roses} & \times & 4 \text{ € la pièce} & = & 36,00 \text{ €} \\ + \text{ accompagnement} & & & = & 7,50 \text{ €} \end{array}$$

Total TTC 43,50 €

2<sup>ème</sup> proposition :

15 roses de 50 cm + accompagnement (feuillage, gypsophile)

$$\begin{array}{rclcl} 15 \text{ roses} & \times & 2,50 \text{ € la pièce} & = & 37,50 \text{ €} \\ + \text{ accompagnement} & & & = & 7,50 \text{ €} \end{array}$$

Total TTC 45,00 €

**Situation 8**

Pour le 1<sup>er</sup> mai, votre responsable souhaite vendre des petits bouquets composés de 10 brins de muguet extra et de 3 petites roses.

*Evaluer le coût de ce bouquet.*

$$\begin{array}{rclcl} + & 10 \text{ brins de muguet extra} & \times & 1,00 \text{ €} & = & 10,00 \text{ €} \\ + & 3 \text{ petites roses} & \times & 1,00 \text{ €} & = & 3,00 \text{ €} \\ + & feuillage & & & = & 1,50 \text{ €} \end{array}$$

Total TTC 14,50 €

CAP FLEURISTE	SUJET N° 40 235
EP2 VENTE-CONSEIL « Entretien » PHASE V	C 3/3