

# 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.**

## EP2 – VENTE CONSEIL

### DOSSIER JURY

Offrir des services au client  
et/ou  
prendre en compte une réclamation

CAS N° 1 à 5

CAP FLEURISTE	SUJET
EP2 – Vente conseil	Page 1/1

**Partie commerciale : offrir des services au client et/ou prendre en compte une réclamation**

**CAS N°1**

---

SITUATION PROPOSEE

*Vous souhaitez organiser le mariage de votre fils en septembre, quels sont les produits et services proposés dans votre boutique.*

*Produits et services :*

- *Bouquet de mariée, demoiselle d'honneur...*
- *Fleurs pour coiffure*
- *boutonnière*
- *Décoration voiture (ventouse, portière, plage arrière...)*
- *Décoration d'église, de mairie, de salle...*
- *Centre de table*
- *Pétales de rose pour la sortie de l'église*
- *...*

*Accepter toutes les réponses logiques.*

<b>CAP FLEURISTE</b>	<b>SESSION 2006</b>	<b>SUJET</b> L20-R40
EP2 – Vente conseil		Page 1/1

**Partie commerciale : offrir des services au client et/ou prendre en compte une réclamation**

**CAS N°2**

---

SITUATION PROPOSEE

*La transmission florale permet de livrer des fleurs dans le monde entier.*

*Donnez les avantages de ce système pour le fleuriste mais aussi pour le client.*

Pour le fleuriste:

- *réalisation d'un chiffre d'affaires supplémentaire*
- *impact national voire international*
- *bénéficie de l'image de marque de la société de transmission florale*
- *fidélise le client*

Pour le client :

- *Suite logique de la vente en magasin, confort d'achat*
- *Permet aux clients de mieux gérer son temps*
- *Accès à un service complet*
- *Possibilité de commander sans se déplacer (site internet)*
- *Confiance dans le professionnel*

*Accepter toutes les réponses logiques.*

<b>CAP FLEURISTE</b>	<b>SESSION 2006</b>	<b>SUJET</b>
EP2 – Vente conseil		Page 1/1

**Partie commerciale : offrir des services au client et/ou prendre en compte une réclamation**

**CAS N°3**

---

SITUATION PROPOSEE

*Votre responsable hésite à mettre en place une animation dans votre point de vente.*

*Donnez des idées d'animation pouvant être faite chez un fleuriste, en donnant les avantages pour le client et pour le fleuriste.*

*Pour le client :*

- *Découverte d'un art, d'un métier*
- *Apport de nouvelles connaissances (produit, travail...)*
- *Idées pour la décoration de son intérieur*
- *Relation client-vendeur différente*

*Pour la boutique :*

- *Nouvelle relation avec la clientèle*
- *Fidélisation*
- *Possibilité de faire évoluer la clientèle vers de nouveaux produits*
- *Développer du chiffre d'affaires*
- *Nouvelle image de marque du point de vente*

*Accepter toutes les réponses logiques.*

<b>CAP FLEURISTE</b>	<b>SESSION 2006</b>	<b>SUJET</b>
EP2 – Vente conseil		Page 1/1

**Partie commerciale : offrir des services au client et/ou prendre en compte une réclamation**

**CAS N°4**

---

SITUATION PROPOSEE

*Madame Buffet entre dans votre boutique pour une réclamation, vous lui avez livré un bouquet de lysianthus ce matin, une grande partie des tiges se sont courbées en haut. La cliente a ramené la totalité du bouquet. Votre responsable est absente pour la journée.*

1. *Comment réagissez-vous ?*
2. *Que lui proposez-vous ?*
3. *Quelle est votre attitude lors du retour de votre responsable ?*

*Le jury appréciera le geste commercial et la prise de responsabilité du candidat.*

*Le lysianthus a naturellement tendance à être retombant, le candidat doit être capable de l'expliquer.*

CAP FLEURISTE	SESSION 2006	SUJET
EP2 – Vente conseil		Page 1/1

**Partie commerciale : offrir des services au client et/ou prendre en compte une réclamation**

**CAS N°5**

---

SITUATION PROPOSEE

*Monsieur Kadra vous a demandé une livraison pour ce matin 10h, lorsque vous vous présentez au domicile du destinataire la personne est absente.*

*Que faites vous ?*

Laisser un avis de passage en indiquant l'heure et la date.

Appeler le client par la suite pour lui signaler l'absence du destinataire

CAP FLEURISTE	SESSION 2006	SUJET
EP2 – Vente conseil		Page 1/1