

## EP2 – VENTE CONSEIL

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

CAS N° 1 à 5

CAP FLEURISTE	SUJET L20-R40
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.*

<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°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.*

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°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.*

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°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 ?*

<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°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 ?*

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