

EP2 – VENTE CONSEIL

DOSSIER JURY – VENTE DIRECTE

CAS N° 1 à 20

CAP FLEURISTE	SUJET
EP2 – Vente conseil	Page 1/1

Prestation de vente : Vente directe

CAS N°1

SITUATION PROPOSEE

Une personne souhaite offrir à sa meilleure amie un bouquet pour la crémaillère de son nouvel appartement. L'intérieur de celui-ci est réalisé dans un style japonais.

Client : n'a pas de choix défini

Mobiles d'achat : sympathie

Particularité : l'appartement est dans les tons de vert et marron

Recommandation : pas de budget (à préciser que si le vendeur le demande)

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : se laisse guider par le vendeur
- Vendeur : doit proposer un style épuré, linéaire

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 2

SITUATION PROPOSEE

Une personne souhaite offrir des fleurs pour la Saint Valentin

Client : conformiste

Motifs d'achat : sécurité

Particularité : ne veut pas qu'une simple rose

Recommandation : budget à partir de 20€

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : le budget peut être dépassé, préférence pour des roses

- Vendeur : proposition de gypsophile ou autre élément pouvant s'ajouter avec les roses

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 3

SITUATION PROPOSEE

Une personne accompagne son fils à l'hôpital pour voir sa tante hospitalisée pendant quelques jours.

Client : cherche un produit peu encombrant

Motifs d'achat : confort

Particularité : produit peu odorant

Recommandation : un produit fleuri

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : exigeant sur l'encombrement

- Vendeur : proposition à base de fleurs ou de plantes

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 4

SITUATION PROPOSEE

Une personne souhaite emporter un bouquet pour les noces d'or de ses parents

Client : souhaite marquer l'événement

Motifs d'achat : orgueil

Particularité : pas de budget

Recommandation : système facilitant le transport

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : n'est pas fixé sur des roses uniquement

- Vendeur : noces d'or = 50 ans de mariage, devra également tenir compte du transport et avoir une offre adaptée (bulle d'eau ou seau permettant de maintenir le produit dans l'eau).

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 5

SITUATION PROPOSEE

Une personne arrive d'un pas pressé, elle recherche un bouquet varié pour offrir à un responsable d'un commerce voisin.

Client : exigeant sur la fraîcheur des produits

Motifs d'achat : sécurité

Particularité : très pressée, budget environ 30€

Recommandation : peu d'exigence sur le choix des fleurs

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : peut accepter une livraison par le fleuriste

- Vendeur : prendre en considération le fait que la personne soit très pressée et proposer des fleurs qui tiennent longtemps.

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 6

SITUATION PROPOSEE

Des collègues de bureau ont collecté une somme de 45€ pour fêter la Sainte Catherine.

Client : travaille dans une entreprise cliente du magasin

Motifs d'achat : sympathie, argent

Particularité : cherche à respecter les couleurs de la sainte Catherine

Recommandation : ne pas dépasser le budget

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : accepte toute réalisation aux couleurs, n'est pas forcément fixé sur un chapeau

- Vendeur : proposition en respectant les couleurs et le budget

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 7

SITUATION PROPOSEE

Votre fils âgé de 11 ans veut acheter des fleurs pour la fête des grand- mères

Client : la grand-mère aime les choses qui sortent de l'ordinaire

Mobiles d'achat : sympathie, nouveauté

Particularité : vous devez choisir à sa place

Recommandation : respecter la couleur de la fête des grand-mères

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : insister sur la nouveauté

- Vendeur : proposer des produits dans les tons de jaune

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 8

SITUATION PROPOSEE

Un couple d'amis revient de la Guadeloupe, vous êtes invité ce soir et souhaitez leur offrir un bouquet exotique.

Client : nostalgie des vacances

Motifs d'achat : sympathie

Particularité : fait confiance au vendeur, pas de budget

Recommandation : produits qui se conservent longtemps (fleurs ou plantes)

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : interroger sur la provenance des fleurs ou plantes

- Vendeur : proposer des produits provenant dans les Antilles

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 9

SITUATION PROPOSEE

Une personne recherche un bouquet ou une plante pour un budget de 30€ pour embellir son intérieur

Client : vous aimez les « belles choses »

Motifs d'achat : confort, argent, se faire plaisir

Particularité : votre séjour est bien exposé à la lumière

Recommandation : vous vous absentez souvent pendant quelques jours

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : votre préférence se porte plus sur une plante mais vous êtes ouvert à toutes propositions
- Vendeur : devra orienter sa vente sur une plante en respectant l'exposition à la lumière et l'absence du client

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 10

SITUATION PROPOSEE

La maman de la meilleure copine de votre fille de 8 ans, s'est occupée de votre fille après la classe chaque soir de la semaine, pour la remercier vous souhaitez lui offrir une composition ou un bouquet.

Client : aime les choses classiques

Mobiles d'achat : argent

Particularité : n'aime pas les fleurs jaunes

Recommandation : budget de 50€

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : budget confortable

- Vendeur : éviter les fleurs exotiques ou les associations de fleurs peu conventionnelles

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 11

SITUATION PROPOSEE

Votre nièce fête ses 18 ans, vous souhaitez une chose originale

Client : jeune fille moderne

Motifs d'achat : sympathie

Particularité : pas de budget

Recommandation : personnaliser le produit

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : joindre un accessoire à la réalisation

- Vendeur : penser aux produits « cadeaux » présents dans la boutique

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 12

SITUATION PROPOSEE

Votre sœur fait une fête pour la réussite à son examen, vous vous orientez vers l'achat de fleurs.

Client : jeune fille aime les produits « tendance »

Motifs d'achat : orgueil

Particularité : votre sœur adore les gerberas

Recommandation : vous ne lui donnerez que demain dans l'après midi

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : tendance année 70

- Vendeur : doit connaître les tendances, pourra proposer des soliflores où l'on peut changer souvent les fleurs, idéal pour les gerberas

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 13

SITUATION PROPOSEE

Vous êtes chargé par l'association cycliste locale, d'acheter le bouquet remis au vainqueur de la course de demain soir.

Client : recherche produit avec beaucoup d'effet

Mobiles d'achat : budget

Particularité : 40€

Recommandation : fleurs peu fragiles, sous emballage avec ruban

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : texte du ruban : « circuit de la Loire »

- Vendeur : doit respecter le budget, ruban avec texte (indiquer le supplément) et faire un emballage adapté

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 14

SITUATION PROPOSEE

L'association des commerçants de la ville, vous charge d'acheter un bouquet pour le magasin de coiffure qui vient juste d'ouvrir, en signe de bienvenue.

Client : magasin avec un intérieur en bois acajou

Mobles d'achat : argent, confort

Particularité :

Recommandation : 40 à 45€

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : demande à voir le bouquet réalisé et ensuite demande si possibilité de le livrer
- Vendeur : respect du budget, proposer facture pour l'association (pas nécessaire de l'établir)

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 15

SITUATION PROPOSEE

Dans le cadre de la biennale du design organisé dans votre ville, la mairie vous demande de réaliser un bouquet pour une exposition d'art contemporain.

Client : environnement de créateurs

Motifs d'achat : orgueil

Particularité : votre création sera vue par des centaines de visiteurs

Recommandation : ligne simple, épurée

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : privilégie la simplicité, pas de budget

- Vendeur : proposera bouquet ou composition linéaire

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 16

SITUATION PROPOSEE

Mme Huet vient d'accoucher de jumeaux, un garçon et une fille, une personne de la famille veut acheter des fleurs pour la maman qui se trouve encore à la clinique.

Client : envie de faire plaisir

Motifs d'achat : sympathie

Particularité : la personne n'aime pas le jaune

Recommandation : il n'y a pas de vase dans la chambre

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : bouquet de fleurs peu odorantes sans fleurs jaunes
- Vendeur : proposera un contenant ou un bouquet « bulle d'eau »

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 17

SITUATION PROPOSEE

Vous rendez visite à votre grand-mère, vous souhaitez plus particulièrement acheter une plante.

Client : aime les plantes fleuries

Motifs d'achat : confort

Particularité : plante rare ou commune

Recommandation : pas de budget

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : appréciera une plante plus rare (selon stock magasin) mais également les conseils d'entretien.

- Vendeur : proposera une plante selon attentes du client ainsi qu'un cache pot

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 18

SITUATION PROPOSEE

Le comité des fêtes vous demande de réaliser 3 bouquets identiques pour les vainqueurs de la course automobile organisée dans votre ville.

Client : vous demande d'en réaliser un devant lui afin de le visualiser

Mobiles d'achat : argent, confort

Particularité : l'arrivée se passe tout près du magasin

Recommandation : les bouquets doivent être prêt pour après-demain à 16h,
budget global : 66€

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : appréciera la proposition de livraison en raison de la proximité de la manifestation

- Vendeur : proposera 3 bouquets à effets

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 19

SITUATION PROPOSEE

Mme VINCENT, votre collègue part à la retraite. Vous êtes chargé d'acheter un bouquet ou une composition ou un cadeau

Client : n'aime pas les couleurs vives

Motifs d'achat : sympathie, argent

Particularité : budget 65.25€

Recommandation : vous faites confiance à votre fleuriste

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : si l'offre de la boutique le permet, vous pouvez vous laisser tenter par un produit qui reste, soit inclus dans un arrangement soit sous forme de contenant
- Vendeur : veillera à proposer une vente additionnelle tout en respectant le budget, l'offre fleur devrait s'orienter vers des produits de tons pastels.

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

Prestation de vente : Vente directe

CAS N° 20

SITUATION PROPOSEE

Vous souhaitez offrir un bouquet pour la fête des mères

Client : aime la mode, les couleurs vives seront appréciées

Motifs d'achat : sympathie, nouveauté

Particularité : la personne vient juste de déménager, ses vases sont encore dans les cartons

Recommandation : laissez vous séduire

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : des contenants colorés seront appréciés

- Vendeur : contenant + fleurs colorées style année 70

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

70