

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.

ENTRETIEN AVEC LE JURY

PHASE 2

PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITE DU POINT DE VENTE

CORRIGE

Le jury propose une des situations suivantes au candidat.

SITUATION 1 Nous sommes le matin, le thermomètre affiche – 3°, vous devez organiser la zone marchande extérieure, que décidez-vous ?

- *Je sélectionne les végétaux qui ne craignent pas le gel, tel que les conifères et les vivaces d'extérieur (buis, véronique...)*
- *Je veille à ne pas arroser, car les passants et les clients risqueraient de glisser. Si nécessaire, je gratte le trottoir et je mets du sel.*

SITUATION 2 A quelles occasions une manifestation événementielle ou promotionnelle peut être mise en place chez un fleuriste et que devez-vous faire pour informer de ces événements ?

- *Une manifestation événementielle peut être mise en place lors de différentes fêtes telles que :*
 - *la Fête des mères,*
 - *la St Valentin,*
 - *la Fête des grands-mères,*
 - *le 1er Mai, Noël, Pâques, Halloween.....*
- *Pour ces différents événements, il faut informer les clients existants ou potentiels soit par l'affichage extérieur, la décoration de sa vitrine, de sa boutique, envoyer des mailings aux clients de notre fichier, mais encore disposer les produits de manière attractive. Dans certains magasins, des tracts sont réalisés pour être distribués afin d'informer les clients existants ou potentiels. On peut également faire de la publicité dans un journal local ou régional, mais aussi sur une radio locale, ce qui est plus coûteux.*

SITUATION 3 Qu'est-ce qu'un point de vente attractif ?

- *L'attractivité d'un point de vente est le pouvoir commercial d'inciter les clients potentiels à y pénétrer et s'y attarder, tout en fidélisant sa clientèle actuelle pour multiplier les actes d'achat.*

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2006	sujet n° 60001
CAP FLEURISTE		
EP2 Pratique de la vente-conseil en magasin		
Durée 1h15	Coefficient : 4	C1/3

SITUATION 4 Qu'est-ce qui pourrait être inesthétique ou inadapté dans une vitrine ?

Le jury peut accepter différentes réponses pourvu quelle soient cohérentes.

- *Du mobilier sale,*
- *Des étiquettes abîmées,*
- *Des végétaux abîmés, fanés ou mal soignés,*
- *De la décoration qui n'a plus lieu d'être, car l'événement est passé (exemple : St Valentin (vitrine à base essentiellement de rouge avec des cœurs partout....))*
- *Des toiles d'araignées ou des insectes dans différents coins...*

SITUATION 5 Il y a des magasins que l'on adore, d'autres que l'on déteste, à moins que l'on soit intéressé uniquement par le produit, et que le reste soit secondaire.

Soulignez les éléments qui vous semblent essentiels.

D'après-vous,

L'enseigne doit être : attirante, lumineuse, inexistante.

L'entrée doit être : pratique, spacieuse, propre.

La façade doit être : personnalisée, neutre, esthétique.

Les odeurs doivent être : agréables, très fortes, discrètes, utiles à la mise en valeur des produits.

Les sons doivent être : discrets, originaux, adaptés au magasin, perçants.

Le jury appréciera les réponses des candidats

Comment appelle t-on tous ces éléments ?

- *Ce sont des facteurs d'ambiance.*

b) Ces éléments ont ils un rôle déterminant sur les ventes ? Pourquoi ?

- *Oui bien sûr, tous ces éléments sont essentiels pour stimuler le désir d'achat, à condition qu'ils soient harmonieux...*

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2006	sujet n° 60001
CAP FLEURISTE		
EP2 Pratique de la vente-conseil en magasin		
Durée 1h15	Coefficient : 4	C2/3

SITUATION 6 Un client régulier vient régler sa facture du mois précédent, vous lui avez envoyé la facture des fleurs commandées par un autre client, il est furieux, comment réagissez-vous sachant que votre patronne est absente.

- *Vous présentez vos excuses,*
- *Vous prenez la facture erronée,*
- *Vous inscrivez les coordonnées de votre client,*
- *Ne sachant où se trouve sa facture car ce n'est pas vous qui vous occupé de la gestion, votre patronne n'étant pas là, vous lui proposer de lui amener la facture dès que votre patronne sera de retour.*
- *Dès le retour de votre patronne vous transmettez immédiatement la réclamation.*

SITUATION 7 Une cliente a acheté un gros bouquet de 50 roses, dès le lendemain un nombre d'entre elles ont la tête penchée, vous pouvez le vérifier puisqu'elle a ramené son bouquet.

Que répondez-vous ?

- *Les roses étant de l'arrivage du jour de l'achat du bouquet, il y a un problème.*
- *Questionner votre cliente en lui demandant si elle a bien coupé les tiges en biseau, lui demander si elle a bien mis de l'eau fraîche et non de l'eau tiède, ce qui peut arriver.*
- *N'a-t-elle pas mis son bouquet dans une pièce trop chaude voir en plein soleil ?*
- *Faire tout de même un geste commercial en lui offrant quelques roses ou autre chose...*

SITUATION 8 Le dirigeant d'une agence de mannequins vous demande de décorer le hall d'accueil de l'agence.

Que lui proposez-vous ?

- *Le candidat doit penser au choix des plantes, à l'exposition, la lumière, l'entretien, et au budget.*

Le jury appréciera les différentes possibilités proposées.

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2006	sujet n° 60001
CAP FLEURISTE		
EP2 Pratique de la vente-conseil en magasin		
Durée 1h15	Coefficient : 4	C3/3