

ENTRETIEN AVEC LE JURY

PHASE 3

OFFRIR DES SERVICES AU CLIENT ET LE CONSEILLER ET/OU PRENDRE EN COMPTE ET TRANSMETTRE UNE RECLAMATION

SUJET

Le jury propose une des situations suivantes au candidat.

**SITUATION 1** Quels sont les services innovants (originaux) que vous pourriez proposer à vos clients en fleuristerie ?

**SITUATION 2** Quels sont les avantages d'une carte de fidélité pour le client et pour le magasin ?

**SITUATION 3** Madame ROSE vous a commandé des fleurs à livrer pour 10 heures à Mademoiselle Anaëlle EBEL.  
Vous avez eu un retard d'une heure, il n'y avait plus personne au domicile.  
Madame ROSE vient vous voir pour faire une réclamation concernant le non respect de l'horaire de livraison.  
Comment allez-vous réagir ?  
Qu'allez-vous lui proposer ?

**SITUATION 4** Une cliente fidèle vient vous voir 3 jours plus tard concernant l'achat d'un bouquet de renoncules roses, les couleurs ont virées.

Comment réagissez-vous ?

**SITUATION 5** Quels sont les différents services qu'un fleuriste propose à ses clients ?

**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.

**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 ?

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

Que lui proposez-vous ?

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE II	Session 2006	sujet n° 60001
<b>CAP FLEURISTE</b>		
EP2 Pratique de la vente-conseil en magasin		
Durée 1h15	Coefficient : 4	S1/1