

# 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 3

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

SUJET ET CORRIGE

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 ?

*Le jury doit accepter toute proposition cohérente et qui peut être réalisable selon certaines structures.*

- *Tombola*
- *Proposer de servir une boisson*
- *Site Internet*
- *Petit salon d'attente*
- *Jardin ou cours où les enfants et les clients peuvent se détendre*
- *Bon d'achat d'un certain montant avec une date de validité qui n'est pas nominatif mais bien sûr dans ce cas il ne peut être utilisé que chez le fleuriste même...*

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

- Pour le client :

- *obtenir une réduction ou recevoir un cadeau (fleur, plante, livraison, contenant, décoration...)*

- Pour le magasin :

- *inciter à la fréquentation du magasin,*  
- *constituer un fichier clients,*  
- *augmenter son CA,*  
- *calculer le panier moyen d'un client, si les dates et les montants sont inscrits...*

*Certaines cartes de fidélité jouent le rôle de fichier clients selon les habitudes du magasin.*

*Certains candidats iront plus loin dans les réponses, mais les réponses attendues concernent la carte de fidélité de base.*

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

**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 ?

- *Lui présenter des excuses.*
- *Le jury appréciera le geste commercial proposé par le candidat*

**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 ?

- *Repérer l'erreur commise par le client,*
- *Lui démontrer poliment sa responsabilité, car apparemment la cliente n'a pas mis assez d'eau dans son vase, de plus elle l'a mis sur une table en plein soleil.*
- *Essayer de trouver une solution afin que le client ne parte pas insatisfait (éventuellement lui offrir une rose ou faire un autre geste commercial...)*

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

- *Des services payants :*

- *la livraison,*
- *l'entretien des plantes à domicile,*
- *la location de plantes,*
- *la création d'atelier d'art floral,*
- *la transmission florale dans le monde entier,*
- *l'entretien des tombes...*

- *Des services gratuits :*

- *conseiller : utilisation d'un produit, entretien d'une plante...*
- *organiser une journée porte ouverte avec invitation,*
- *organiser une tombola,*
- *prêter un support : ventouse pour une voiture, vase...*
- *donner des pétales pour un mariage*
- *donner un conservateur pour l'achat de fleurs...*

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

**SITUATION 6** Votre patronne souhaite exposer de la marchandise sur le trottoir, à qui doit-elle s'adresser pour en avoir l'autorisation ?

- *Elle doit s'adresser au service voirie (droits de place) pour demander l'occupation permanente du domaine public à titre commercial.*

Cet emplacement est-il payant ? Quel est son intérêt pour le point de vente ?

- *Oui cet emplacement est payant. L'autorisation est accordée à titre précaire, le bénéficiaire acquittera auprès de la Trésorerie Principale une redevance annuelle qui sera calculée en fonction de la superficie occupée.*
- *Attirer le client et rendre le magasin attractif*

**SITUATION 7** Indiquer les supports qui permettent de mettre en valeur vos produits à l'intérieur et à l'extérieur de votre magasin. Donnez un exemple de présentation originale possible pour aménager la zone extérieure de votre magasin pour un arrivage de fleurs et de plantes.

*Le jury appréciera la créativité du candidat.*

- *Les seaux, les vases, les sellettes, les supports obliques pour contenants....*
- *Selon les habitudes du magasin, il y a une multitude de possibilités pour présenter ces produits, il suffit de faire aller son imagination et être créatif comme le demande le métier de fleuriste.*

**SITUATION 8** Citez quelques grands principes de présentation des produits (extérieur, intérieur) ?

*Le jury appréciera les réponses du candidat.*

- *On place les produits les plus attractifs à l'entrée du magasin (nouveautés, couleur de saison, produits de saison, les compositions florales, ainsi que les produits rentables.*
- *En fleuristerie, on joue beaucoup sur les niveaux de présentation (les grandes plantes derrière, les plus petites devant, les fleurs tiges courtes sont bien sûr devant les tiges longues) afin que tous les produits soient visualisés d'un seul coup d'œil par les clients.*
- *Les ventes additionnelles sont souvent situées à l'entrée ou près de la caisse selon les habitudes du magasin.*

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