

500 3/12/1800-ep2-up2-3_Δ

**DOSSIER JURY
DOCUMENTS D'AIDE À L'ENTRETIEN**

CAP FLEURISTE

EP2 VENTE-CONSEIL / ENTRETIENS

DOSSIER 3

Offre des services et des conseils au client

ENTRETIEN AVEC LE JURY

DOCUMENTS D'AIDE A L'ENTRETIEN

Offrir des services au client

Conseiller le client

Choisir ou demander de citer un ou plusieurs services et demander au candidat d'expliquer l'intérêt de ce(s) service(s) pour un fleuriste et pour le client.

- Carte de fidélité
- Télépaiement des commandes
- Service de commandes par Internet
- Présentation du book album des travaux réalisés pour le magasin
- Contrat d'entretien (tombes, plantes)
- Abonnements
- Bon de réduction (3 € à valoir sur prochain achat d'un montant minimum de 30 €.)
- Location (par ex : plantes)
- Livraisons
- Transmission florale

CAP FLEURISTE	SESSION 2007	SUJET
EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL (entretiens)	PAGE 1/ 1	

DOSSIER JURY
DOCUMENTS D'AIDE À L'ENTRETIEN

CAP FLEURISTE

EP2 VENTE-CONSEIL / ENTRETIENS

DOSSIER 4

Prise en compte d'une réclamation

ENTRETIEN AVEC LE JURY

DOCUMENTS D'AIDE A L'ENTRETIEN

Prendre en compte une réclamation

Le jury exposera une situation de réclamation et demandera au candidat quelle attitude il doit adopter.

1. Je suis très déçue, mes roses ne se sont pas ouvertes et elles ont coûté très cher !
2. Vous avez fait payer le feuillage à mon mari lorsqu'il vous a demandé d'en rajouter ! C'est absolument inadmissible nous sommes de très bons clients !
3. J'ai commandé un centre de table pour Noël à base d'hellébores et il n'y en avait que trois !
4. J'ai replanté un hortensia comme vous me l'avez conseillé et il est mort ! Je souhaite être remboursé !
5. Je me suis mariée samedi et mon bouquet était fané avant la séance photos de 14H00... A 160 €, il aurait pu tenir jusqu'au soir !
6. Ma belle sœur vient de m'offrir un bégonia de chez vous. Il s'avère que je déteste cette plante. Puis je l'échanger contre une autre plante du même prix ?
7. J'ai reçu un bouquet rond de chez vous avec des choux !
Quelle idée ! L'odeur est nauséabonde je souhaiterais un autre bouquet.
8. Mon sapin « nordman » perd toutes ses aiguilles, et Noël est dans trois semaines !

9. Je suis allé à l'enterrement de ma grand-mère ce matin et vous avez oublié de livrer le coeur en roses rouges que je vous avais commandé !
10. Dans mon bouquet de samedi dernier il y avait une variété qui a coloré l'eau en rose, vous ne m'aviez pas prévenu, j'ai taché ma moquette. Vous devez régler les frais de nettoyage !
11. Votre collègue m'a dit que les dahlias tenaient quinze jours, après trois jours, ils sont déjà fanés et l'eau sent très mauvais.
12. Ce rosier est plein de pucerons ! Vous pourriez vendre des plantes saines à vos clients !

Éléments de réponses attendus

(liste exhaustive)

- 1) Présenter des excuses au client

- 2) Vérifier le bon de commande, le bon de transmission, les documents.

- 3) En cas de non livraison :
 - vérifier si l'adresse est complète (code, n° appartement, TEL...);
 - dans certains cas, proposer une autre livraison ou mise à disposition au magasin ;
 - offrir la livraison ;
 - proposer un avoir ou le remboursement éventuel (sauf transmission florale où c'est la chaîne de transmission qui décide du remboursement) ;

- 4) Si la plante ou les fleurs n'ont pas tenu, se renseigner sur la manière dont le client s'en est occupé, sur la température de la pièce, sur l'arrosage et sur l'exposition.

- 5) Mettre en avant :
 - le conseil
 - la qualité
 - le savoir faire

DOSSIER JURY
DOCUMENTS D'AIDE À L'ENTRETIEN

CAP FLEURISTE

EP2 VENTE-CONSEIL / ENTRETIENS

DOSSIER 5

Connaissance de son métier et du milieu professionnel

ENTRETIEN AVEC LE JURY

DOCUMENTS D'AIDE A L'ENTRETIEN

Connaissance de son métier Et du milieu professionnel

Proposition de questionnement aux candidats.

Mode de distribution : (annexe 1)

- Préciser si cette franchise a un positionnement libre service ou traditionnel.
- Citer deux franchises différentes de « oya ».

Internet : (annexe 2)

- Distinguer la notion de site marchand et de site vitrine.
- Décrire le rôle d'un site vitrine pour un fleuriste.
- Indiquer si le site « 123 fleurs » est un site marchand ou vitrine.

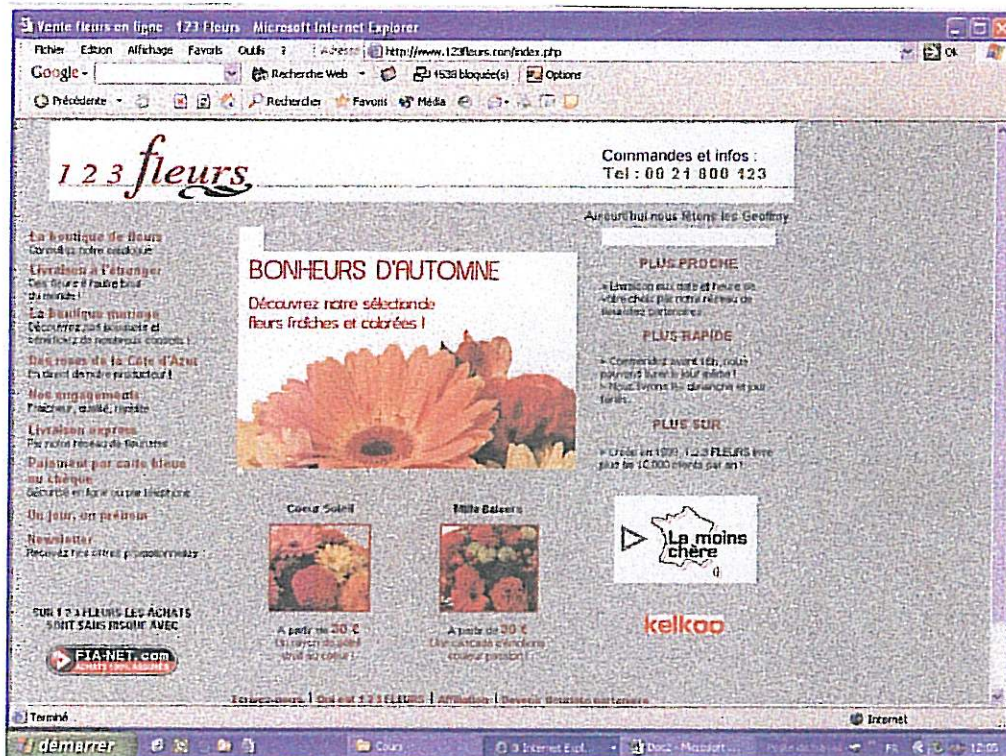
CAP FLEURISTE	SESSION 2007	SUJET
EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL (entretiens)	Page 1 sur 3	

Annexe N°1 : Mode de distribution



CAP FLEURISTE	SESSION 2007	SUJET
EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL (entretiens)	Page 2 sur 3	

Annexe N°2 : Internet



CAP FLEURISTE	SESSION 2007	SUJET
EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL (entretiens)	Page 3 sur 3	

**DOSSIER JURY
DOCUMENTS D'AIDE À L'ENTRETIEN**

CAP FLEURISTE

EP2 VENTE-CONSEIL / ENTRETIENS

DOSSIER 6

**Connaissance de l'environnement économique, juridique et social
des activités professionnelles**

DOSSIER 6

CONNAITRE L'ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

- I. A partir des documents 1, 2 et 3, différencier les rôles respectifs du Président de la République, du gouvernement et du parlement.
- II. A partir du document 4 :
1. Indiquer les rôles de l'entreprise dans l'économie.
 2. Préciser le rôle des institutions financières auprès des entreprises.
 3. Citer une forme juridique courante pour les entreprises de petite taille.
 4. Indiquer l'évolution de la consommation des ménages en septembre 2006.
 5. Peut-on dire que si les ménages consomment, ils sont riches ?
 6. Citer les principaux types de contrat de travail.
 7. Différencier les termes de salaire brut et de salaire net.
 8. Définir le terme « épargne ».
 9. Indiquer l'agent économique auprès duquel un ménage peut emprunter.
 10. Indiquer l'intérêt d'une monnaie unique européenne pour une entreprise.

Document 1 : Extrait de presse

Chômage : Le chef du gouvernement a annoncé de nouvelles mesures, notamment pour les jeunes chômeurs.

Document 2 : Extrait de presse

Le ministre de l'intérieur a annoncé sa candidature à la présidentielle de 2007

Document 3 : Extrait de presse

Un député dénonce les conséquences sociales de la fermeture des usines W...

C.A.P FLEURISTE

EP2 E.C.J.S

Session 2007

SUJET

Page 1/2

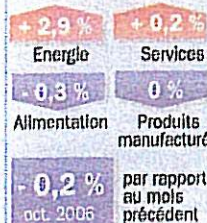
TABLEAU DE BORD

ZOOM 1 PME sur 5 déclare avoir manqué une affaire faute d'un financement adapté

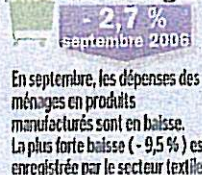
Trouver de l'argent ! Une priorité pour les PME françaises les plus dynamiques, celles qui prévoient une croissance supérieure de 10 % à la moyenne du marché dans les douze prochains mois : 27 % d'entre elles placent la recherche de financements en tête de leurs objectifs, contre 13 % de l'ensemble des PME interrogées.

Consommer

Inflation



Consommation des ménages



Pouvoir d'achat



Travailler

Salaires



Chômage

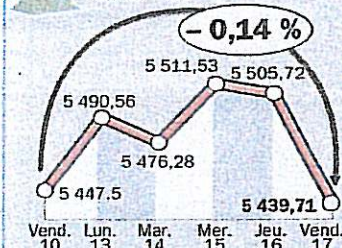


Emploi



Epargner

CAC 40



Livrets A et bleu

2,75 % Taux de rémunération

Super livret

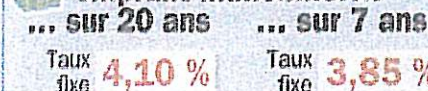
2,75 % avant impôts

Euro/Dollar

1 € = 1,28 \$ Cours au 17 novembre

Emprunter

Taux moyen pour un emprunt immobilier...



Crédits

Taux moyen des crédits à la consommation sur 1 an

3,50 %