

EP2 VENTE-CONSEIL / NOTE AUX JURYS

I PRESTATION DE VENTE : Vente directe et prestation liée à une transmission florale

- Au cours de l'épreuve, le jury s'attache à évaluer les capacités du candidat dans le cadre de deux activités (vente et transmission florale). En ce qui concerne la transmission florale, les procédures et matériels en usage sont divers. Par mesure d'équité, les jurys se conformeront au principe suivant :
 - ▶ il ne sera pas demandé au candidat d'utiliser le matériel de transmission (fax, minitel,...) du lieu de vente s'il ne le connaît pas, mais d'expliquer clairement comment il procède habituellement sur son lieu de formation.
- L'usage de la calculatrice est interdit lors de l'annonce du prix (vente directe). L'aptitude au calcul mental doit être vérifiée.

Précisions :

Vente directe : réaliser une simulation de vente en choisissant un seul thème.

Transmission : possibilité de laisser le choix au candidat de la chaîne de transmission pour effectuer la commande.

II ENTRETIEN

- Au cours des 5 premières minutes, le jury laisse le candidat exposer les points forts et les points faibles de sa prestation, sans l'interrompre. Si besoin, le jury oriente le candidat.
- Les 45 minutes suivantes se déroulent sous forme d'entretien. Ce dernier se déroule de la manière suivante :
 - ▶ 20 minutes consacrées à la partie commerciale de la vente
les candidats seront interrogés sur les quatre rubriques : documents usuels – maintien de l'attractivité – offre de services et/ou prise en compte de réclamation – connaissance du métier – en s'appuyant au maximum sur des situations professionnelles et sur du concret.
 - ▶ 10 minutes pour un temps de préparation sur un sujet « environnement économique, juridique et social »
 - ▶ 15 minutes consacrées à la partie économique, juridique et sociale.
- Les candidats seront interrogés successivement sur ces trois points.

Précisions :

Dossiers 1 / 2 / 5 : interroger le candidat selon la grille de questions proposée.

Dossier 3 : 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.

Dossier 4 : exposer une situation de réclamation et demander au candidat quelle attitude il doit adopter. (voir éléments de réponse attendus)

Dossier 6 : faire visualiser au candidat les documents et lui poser au choix 3 ou 4 questions dans chacune des parties. (économie et droit)

Académie de

Session

Centre :

N° Candidat :

CAP FLEURISTE

EP2

PRATIQUE DE LA VENTE-CONSEIL EN MAGASIN

Evaluation par contrôle ponctuel

I.	PRESTATION DE VENTE	/30
<input type="checkbox"/>	Vente	/15
<input type="checkbox"/>	Transmission florale	/15
II.	ENTRETIENS	/20
<input type="checkbox"/>	Appréciation de sa prestation de vente par le candidat	/02
<input type="checkbox"/>	Entretiens avec le jury	
	● Partie commerciale	/08
	● Partie économique et juridique	/10

TOTAL I et II **/50**

NOTE **/20**

(arrondie au ½ point supérieur)

ACTIVITÉ	CAPACITÉ APPRÉCIÉE	ÉVALUATION (1)
I. PRESTATION DE VENTE - 25 minutes maximum		
Vente directe (15 minutes)		..15
ACCUEIL, RECHERCHE DES BESOINS ET MOTIVATIONS DU CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer correctement - Adopter une présentation correcte - Avoir le sens de la relation 	0 / 1 / 2 / 3
ARGUMENTATION, RÉPONSE AUX OBJECTIONS DU CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en valeur le produit - Aptitude à convaincre - Réagir dans une situation de face à face 	0 / 1 / 2 / 3
PRÉSENTATION, TECHNOLOGIE CONSEILS ET/OU PROPOSITION DE SERVICES OU PRODUITS COMPLÉMENTAIRES	<ul style="list-style-type: none"> - Exécuter les tâches caractéristiques à la profession - Mettre le produit en valeur en mobilisant ses connaissances - Conseiller le client 	0 / 1 / 2 / 3
ANNONCE DU PRIX (1 à 3 FOIS maximum) N.B. : Usage de la calculatrice interdit	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude au calcul mental 	0 / 1 / 2 / 3
EMBALLAGE, CONCLUSION DE LA VENTE, ENCAISSEMENT, PRISE DE CONGÉ, FIDÉLISATION DU CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer des services - Réaliser un emballage adapté - Maîtriser les opérations administratives 	0 / 1 / 2 / 3
Transmission florale (10 minutes)		..15
ACCUEIL, RECHERCHE DES BESOINS ET MOTIVATIONS DU CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer correctement - Adopter une présentation correcte - Avoir le sens de la relation 	0 / 1 / 2 / 3
PROPOSITION D'ARTICLES SUR CATALOGUES (Minimum 2 articles)	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à convaincre et à répondre aux objections 	0 / 1 / 2 / 3
PRÉSENTATION DU SERVICE ET ANNONCE DES FRAIS	<ul style="list-style-type: none"> - Renseigner correctement le client 	0 / 1 / 2 / 3
UTILISATION DE LA DOCUMENTATION	<ul style="list-style-type: none"> - Remplir le bon de transmission florale 	0 / 1 / 2 / 3
CALCUL DU COÛT TOTAL, ENCAISSEMENT, PRISE DE CONGÉ	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer correctement le coût total 	0 / 1 / 2 / 3

(1) Cercler la note retenue

CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES	CAPACITÉ APPRÉCIÉE	ÉVALUATION (1)
II. ENTRETIENS - 50 minutes maximum		.../20
APPRÉCIATION PAR LE CANDIDAT DE SA PRESTATION - (5 minutes)	Aptitude à réfléchir sur son comportement commercial et psychologique	.../02
		0 / 1 / 2
PARTIE COMMERCIALE (20 minutes)		.../08
CONNAÎTRE ET UTILISER DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS À LA VENTE	- Analyser, décrire un document - Compléter un document - Effectuer des calculs	0 / 1 / 2
PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITÉ DU POINT DE VENTE	- Énoncer les règles d'entretien - Analyser une vitrine - Entretenir les végétaux	0 / 1 / 2
PRENDRE EN COMPTE UNE RÉCLAMATION ET/OU OFFRIR DES SERVICES AU CLIENT	- Identifier le type de réclamation et suggérer une solution - Proposer des services	0 / 1 / 2
CONNAÎTRE SON MÉTIER ET SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL	- Connaître son métier, le contexte professionnel, le matériel et l'outillage utilisés	0 / 1 / 2
PARTIE ECONOMIQUE , JURIDIQUE ET SOCIALE - 25 minutes (Dont 10 minutes de temps de préparation)		.../10
	- Exploiter de façon pertinente des informations et les exporter clairement.	0 / 2 / 4
	- Utiliser à bon escient la terminologie de base dans les domaines juridique économique et social	0 / 2 / 4
	- Mobiliser ses connaissances en environnement juridique, économique et social	0 / 1 / 2

(1) Cercler la note retenue

<u>NOMS DES MEMBRES DU JURY :</u>	<u>SIGNATURES :</u>
Professionnel :	
Professeur / formateur de vente :	

À compléter obligatoirement par le jury

1. Vente directe : mise en situation retenue par le jury N°

Produit vendu :

Service proposé :

2. Transmission florale : situation proposée n°

Produit vendu :

3. Entretiens avec le jury « Partie commerciale » (*)

- Connaissance et utilisation des documents – Dossier 1

Document concerné :

- Participer au maintien de l'attractivité – Dossier 2

Cas proposé :

- Offrir des services et/ou prendre en compte une réclamation – Dossiers 3 et 4

Thème proposé :

- Connaître métier et son environnement – Dossier 5

Cas proposé :

4. Entretiens avec le jury « Partie économique, juridique et sociale » (*)

Dossier 6 Thème économique :

Thème juridique :

Thème social :

(*) Les questions sont liées à des situations concrètes présentées.