

DOSSIER JURY
DOCUMENTS D'AIDE À L'ENTRETIEN

CAP FLEURISTE

EP2 VENTE-CONSEIL / ENTRETIENS

DOSSIERS 3 et 4

Offre des services et des conseils au client
Et/ou prise en compte et transmission d'une réclamation

ENTRETIEN AVEC LE JURY

DOCUMENTS D'AIDE A L'ENTRETIEN

Offrir des services au client et le conseiller
et/ou

Prendre en compte et transmettre une réclamation

SITUATION PROPOSEE N°1

- Carte de fidélité.

SITUATION PROPOSEE N°2

- Télépaiement des commandes.

SITUATION PROPOSEE N°3

- Service de commandes par internet.

SITUATION PROPOSEE N°4

- Présentation du book album des travaux réalisés par le magasin.

SITUATION PROPOSEE N°5

- Contrat d'entretien (tombes ; plantes ...).

CAP FLEURISTE	SUJET	SESSION 2008
EPREUVE EP2 : VENTE/CONSEIL (entretiens/Offre des services et/ou réclamation)		Page : 5/10

SITUATION PROPOSEE N°6

➤ Abonnement.

SITUATION PROPOSEE N°7

- Bon de réduction (3 € à valoir sur prochain achat d'un montant minimum de 30 €).

SITUATION PROPOSEE N°8

- Location (par ex : plantes).

SITUATION PROPOSEE N°9

➤ Livraisons.

SITUATION PROPOSEE N°10

- Transmission florale.

ENTRETIEN AVEC LE JURY

DOCUMENTS D'AIDE A L'ENTRETIEN

Offrir des services au client et le conseiller

et/ou

Prendre en compte et transmettre une réclamation.

- 1) Une cliente vous apporte une orchidée en pot qu'elle a achetée chez vous et qui commence à « pourrir ». Elle est très mécontente car vous lui aviez certifié que cette plante était très résistante. Que faites-vous ?
- 2) Une cliente très pressée vous demande à passer devant tous les clients qui attendent. Que faites-vous ?
- 3) Une cliente a acheté des roses pour la St Valentin. Elle revient se plaindre 3 jours après car elles n'ont pas tenu. Que faites-vous ?
- 4) Un client très mécontent vous appelle par téléphone car vous n'avez pas livré le bouquet pour l'anniversaire de son épouse, hier, comme convenu. Que faites-vous ?
- 5) Vous proposez des cartes de fidélité à vos clients, mais la plupart d'entre eux la refusent car ils estiment en avoir une trop grande quantité et de tous types de magasin. Quel autres moyens de fidélisation pouvez-vous proposer ?
- 6) Votre employeur souhaite répondre à la demande de certains clients qui souhaiteraient vous faire garder leurs plantes durant leurs vacances. Quels sont les contraintes et les avantages de ce service pour le fleuriste.
- 7) Vous êtes chargé du fleurissement intégral d'un mariage. Lors de la mise en place des décors de salle, vous faites tomber la magnifique composition de buffet : tout est détruit. Les mariés sont catastrophés. Que faites-vous ?
- 8) La cliente qui vient de sortir de chez vous avec un article de décoration en verre, l'a laissé tomber sur le trottoir. Elle vous rapporte les morceaux et vous demande de l'échanger gratuitement. Que faites-vous ?
- 9) Votre employeur propose les services de livraison gratuits quelle que soit la distance. Que pensez-vous de cette pratique ?
- 10) Vous proposez des cartes de fidélité à vos clients. Quels en sont les avantages pour le fleuriste ?
- 11) Quels conseils pouvez-vous apporter pour entretenir une azalée ?
- 12) Quels conseils d'entretien pouvez-vous donner pour conserver une plante verte ?

Éléments de réponses attendus

(liste non 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° d'appartement, Tél...);
 - 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, interroger le client sur les soins apportés et sur les conditions environnementales (température de la pièce, arrosage et exposition solaire).
- 5) Mettre en avant :
 - le conseil,
 - la qualité,
 - le savoir faire.