



Ce document a été numérisé par le CRDP  
d'Alsace pour la Base Nationale des Sujets  
d'Examens de l'enseignement  
professionnel

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

**DOCUMENT 1**



**DOCUMENT 2**

**MONCEAU FLEUR MONTPELLIER**

**on vous en donne plus !**

Monceau Fleurs s'engage à vous en donner plus, et cela passe aussi par des promotions au quotidien. Toutes les semaines avantages fleurs de plaisir.

**7 Roses direct producteur à 1 € 90**

**Date: du 13 au 17 Octobre 2010**



**LES SERVICES PROPOSÉS**



- Ouvert 365 jours par an
- Une promotion hebdomadaire



- Des livraisons express à domicile 7/7 autour de Montpellier
- Transmission florale dans le monde entier



- Une carte de fidélité électronique valable dans tous les Monceau Fleurs de France



- Un grand choix de fleurs toute l'année ( à la botte, à la pièce, exotique )
- Un grand choix de plantes vertes et fleuries pour l'intérieur et l'extérieur.
- Un large choix de bouquets et compositions florales toute la semaine.
- Un accompagnement floral de toute la vie :

| <b>CAP FLEURISTE</b>   | <b>SESSION 2011</b>                            | <b>SUJET</b>        |
|--|--|---------------------|
| <b>EPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin</b> | <b>Coefficient : 4<br/>Durée totale : 1H15</b> | <b>page : 22/29</b> |