



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

Appréciation du candidat sur prestation	5 min.
Entretien avec le jury pour but de vérifier l'aptitude du candidat (vente)	20 min. maximum Dossiers 1 à 5
Connaître l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles	25 min. maximum (10+15) Dossier 6

## Entretien Dossier 3 & 4



### Épreuve EP2

## Pratique de la vente conseil en magasin

# SESSION 2011

Page de Garde	SUJET EP2
Sujet comprenant 6 pages y compris celle-ci	

**ENTRETIEN : Dossiers 3 et 4**

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

**Situation 1**

- Citer au moins 2 services qu'un fleuriste peut proposer à ses clients.
- Préciser pour l'un de ces services l'avantage pour le fleuriste commerçant et pour le client.

**Situation 2**

- Choisir un ou plusieurs services dans la liste ci-dessous et expliquer dans quelles circonstances, le vendeur peut les proposer

LIVRAISON

LOCATION

ABONNEMENT

CARTE DE FIDELITE

VENTE A DISTANCE (commande par Internet ou téléphone)

ENTRETIEN (jardinière, tombe,...)

L'EVENEMENTIEL

TRANSMISSION FLORALE

**Situation 3**

**Document 1**

A quel service correspond cette photo ?

Quelle offre complémentaire pouvez-vous proposer à cette vente ?

*Réponse : Décoration de l'église, salle des fêtes, bouquet de mariée, demoiselles d'honneur, boutonniers...*

**Document 2**

Lister les services proposés par cette enseigne. Expliquer leurs avantages pour le client et ou le fleuriste.

*Réponse: la livraison, la transmission florale, carte de fidélité.*

CAP FLEURISTE	SESSION 2011	SUJET
EPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin	Coefficient : 4 Durée totale : 1H15	page : 21/29

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

*Rappel pour le jury : Ce dossier ne s'inscrit pas dans le cadre d'une simulation de réclamation. Il s'agit d'un entretien entre le candidat et le jury afin de vérifier si le candidat est capable d'identifier le type de réclamation, d'appliquer la procédure propre à l'entreprise et de la transmettre au responsable.*

Choisir un exemple de réclamation et proposer au candidat d'indiquer la démarche à suivre pour y répondre :

- 1) J'ai commandé pour l'anniversaire de ma femme un gros bouquet de roses rouges. Elle a reçu un bouquet coloré. Que s'est-il passé ? Je demande le remboursement de ma commande.
- 2) Je suis venu avant hier commander un bouquet non odorant pour une amie qui se trouve à l'hôpital. J'ai appris que vous aviez livré un bouquet avec des lys. Mon amie n'a donc pas eu les fleurs que je vous avais commandées. Je demande donc le remboursement.
- 3) Je suis restaurateur. J'ai signé avec vous un abonnement. Vous devez me livrer 10 centres de table toutes les semaines, au plus tard le vendredi 11h00. Nous sommes vendredi après midi. Je n'ai rien reçu !
- 4) Il y a 1 heure, j'ai acheté chez vous une composition de fleurs exotiques pour un montant de 80 €. Je vous ai donné un billet de 200 €. Vous ne m'avez rendu que 20 € de monnaie. Vous devez me rendre 100€ !
- 5) Il y a une semaine, j'ai passé chez vous une commande par téléphone. J'ai donné mon numéro de carte bancaire à 2 reprises car apparemment, la 1<sup>ère</sup> fois, cela n'a pas fonctionné. J'ai vérifié mes comptes sur Internet. J'ai été débité de 2 fois du même montant. Je demande le remboursement.
- 6) Dans le cadre d'un INTERFLORA, j'ai commandé pour un deuil, une jolie coupe de plantes pour le décès de ma grand-mère, cette présentation devait être livrée au cimetière. Je suis allé deux jours après l'enterrement, sur place. Je n'ai pas trouvé la coupe de plantes !

CAP FLEURISTE	SESSION 2011	SUJET
EPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin	Coefficient : 4 Durée totale : 1H15	page : 23/29

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

- 7) Dans le cadre d'un INTERFLORA, j'ai commandé une très belle composition de fleurs exotiques pour le mariage de mon meilleur ami (150 €). Pour me remercier, il m'a envoyé une photo de cette composition par mail. Or, cela ne correspond pas du tout à ce que j'ai commandé. Il a reçu un bouquet rond de fleurs de saisons.
- 8) Dans le cadre d'un INTERFLORA, j'ai commandé la semaine dernière un bouquet de roses rouges (80 €) pour mon ex-femme. J'ai appris qu'elle avait refusé mon bouquet. Je veux être remboursé.
- 9) Dans le cadre d'un INTERFLORA, j'ai commandé chez vous un dessus de cercueil pour un montant de 180 €. La cérémonie a lieu à 15h00. Mon frère est sur place. Il est 14h55. La pièce de deuil n'est pas là. Que se passe-t-il ?
- 10) Dans le cadre d'un INTERFLORA, j'ai commandé une composition en hauteur avec des fleurs exotiques. Apparemment, ma tante a bien reçu le centre de table. Par contre, elle me dit que le contenant ne ressemble pas du tout à ce que j'ai vu dans votre album ! je souhaiterais avoir un geste commercial.
- 11) J'ai commandé chez vous un dessus de cercueil pour un montant de 200 €. La cérémonie avait lieu à 14h00. J'étais sur place. Elle est arrivée à 14h30. Ce n'est pas normal. Que me proposez-vous ? Alors !
- 12) Les roses que j'ai achetées hier, baissent la tête. Est-ce normal ?
- 13) Les feuilles du ficus que j'ai acheté chez vous, sont jaunes et tombent. Que se passe-t-il ?
- 14) Le bégonia que j'ai mis dehors, a les feuilles toutes grises. Est-ce normal ?
- 15) Le phalaenopsis que j'ai acheté il y a 15 jours, a les racines qui pourrissent. Est-ce normal ?

<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 Durée totale : 1H15</b>	<b>page : 24/29</b>

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

**ELEMENTS DE REPONSES ATTENDUS**

- Identifier clairement le type de réclamation.

*Exemple : Objection réelle ou objection prétexte*

*Exemple : S'agit il d'une réclamation suite à une transmission florale, commande magasin, vente directe, carte de fidélité non remplie, responsabilité contractuelles du client ou du fleuriste.*

- Rassurer le client sur la prise en compte de sa réclamation.

- Appliquer la procédure propre à l'entreprise.

*Exemple : Présenter des excuses si nécessaire, vérifier ensemble le bon de commande, vérifier si l'adresse de livraison est correcte, si les fleurs n'ont pas tenu, se renseigner sur la manière dont le client s'en est occupé (trop près d'une source chaleur..), l'arrosage, ...*

- Transmettre la réclamation au responsable et suggérer éventuellement une solution.

*Exemple : Si le vendeur fleuriste est responsable il peut être proposé un échange, avoir, remboursement sous réserve de l'accord du responsable*

CAP FLEURISTE	SESSION 2011	SUJET
EPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin	Coefficient : 4 Durée totale : 1H15	page : 25/29