



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

SUJETS DE VENTE DIRECTE
(15 minutes maximum)

1. Je souhaite offrir un bouquet à une personne que je n'ai jamais vue mais que j'ai rencontré sur Internet. Je suis invitée chez elle ce soir. Je veux un bouquet qui va plaire à coup sûr. J'ai 30 / 40 €, est-ce suffisant ?
2. Deux collègues de travail et moi même, nous souhaitons offrir un joli bouquet pour la naissance d'une petite fille d'une collègue de travail. Nous avons récolté auprès de l'équipe 50 €.
3. Je dois aller au cimetière, aujourd'hui. Que me proposez-vous pour fleurir la tombe de mon père décédé il y a 1 an ?
4. Une collègue de travail part cet après midi en retraite. Je suis le directeur d'une agence de communication et souhaite lui offrir un bouquet de fleurs de saison et coloré. Que me proposez-vous ? J'ai un budget de 60€ TTC. Il me faut une facture avec la TVA.
5. Mon ami(e) arrive ce soir à l'aéroport. Je dois avoir absolument un bouquet pour l'accueillir car cela fait un mois que je ne l'ai pas vue. J'ai 25 €, est-ce suffisant ?
6. Je suis secrétaire de direction. Je travaille dans une compagnie d'assurance. Nous souhaitons des fleurs pour mettre sur un comptoir d'accueil. J'ai un budget de 40 €.
7. Je souhaite fleurir mon intérieur (très moderne). Que me proposez-vous ?
8. J'ai invité des copains de ma fille pour son anniversaire, elle est en CP. Je souhaiterais commander quelque chose pour colorer mon intérieur (plante ou bouquet). Que me proposez-vous ?
9. Mes beaux parents arrivent chez nous demain matin. Ils passeront une semaine chez nous car ils sont en vacances. Je veux un bouquet coloré pour mettre dans mon intérieur. Je n'ai pas de vase. J'ai entre 30 et 50 €.
10. C'est la fête de ma mère demain. Je souhaite quelque chose de très joli pour 10 € ! Est-ce possible ?
11. Je voudrais une belle plante fleurie. Que me proposez-vous pour 20 €.
12. J'ai invité mon « patron » à manger chez moi ce soir. Il me faut quelque chose pour l'impressionner, lui et sa femme. Le prix a peu d'importance pour moi.

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

SUJETS DE TRANSMISSION FLORALE
(10 minutes maximum)

1. Ma meilleure amie fête ses 20 ans. Je veux lui envoyer 20 roses blanches chez elle à l'adresse suivante : 13 Rue Proudhon - MONTPELLIER (34000).
2. Ma mère doit subir une importante intervention chirurgicale dans une clinique privée (au 20Bis Avenue Pasteur 49100 ANGERS). Je souhaite lui faire parvenir un gros bouquet pour qu'elle sache que je pense très fort à elle. Puis-je offrir des fleurs odorantes ? Est-ce conseillé ?
3. Mes beaux parents organisent une grande réunion de famille avec un grand buffet à QUIMPER (11 Rue du Chapeau Rouge 29000). Ma femme et moi, nous ne pouvons pas y assister. Pour nous faire pardonner, nous souhaitons une très belle composition, si possible avec des fleurs exotiques.
4. Je ne pourrais être présent pour célébrer notre anniversaire de mariage. Puis-je faire parvenir à ma femme, un beau bouquet ? Nous habitons à STRASBOURG (103 Route Polygone - 67000).
5. Nous nous sommes mariés il y a une semaine à la mairie d'AUVARE (183 Avenue du Maréchal de Saxe - 06260). Nous habitons maintenant Paris. Puis-je envoyer une jolie coupe de plantes au maire de cette commune pour le remercier ?
6. J'aimerais envoyer une plante (type fleurie) à ma grande mère qui habite COULOMMIERS LA TOUR (22 Rue de Perche - 41100) pour son anniversaire (85 ans).
7. Mon oncle vient de décéder. Il avait 82 ans. Je ne pourrais pas assister à la cérémonie à l'église d'Arras (88 Avenue John Kennedy - 62000) qui aura lieu demain matin. Je souhaiterais une gerbe avec un ruban (texte sur le ruban : « À mon oncle que j'adorais »).
8. Je suis parti(e) en congés pendant un mois. Une voisine s'est occupée de mon petit chat pendant mon absence. Hélas, elle vient de déménager, elle habite maintenant à TOURLAVILLE (9 Rue Henri Dunant - 50110). Je veux lui faire parvenir une grande plante verte. Est-ce possible ?
9. Ma belle sœur vient d'accoucher de deux jumelles (Emma et Lucie). Elle habite très loin de chez moi. Je ne pourrais pas me rendre à la maternité. Je souhaite lui offrir des fleurs. Pouvez-vous me conseiller ? (Clinique Océane 1 Rue Joseph AUDIC " Le Tenenio " – 56001 VANNES)

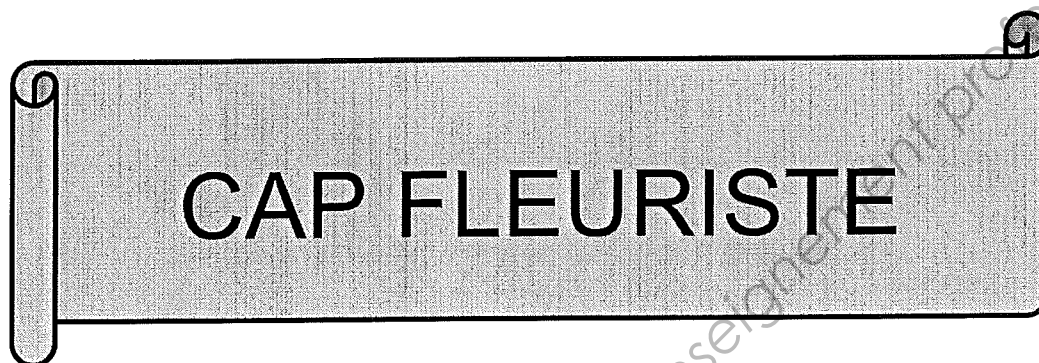
CAP FLEURISTE	SESSION 2011	SUJET
EPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin	Coefficient : 4 Durée totale : 1H15	page : 2/29

10. Demain, c'est l'anniversaire de ma femme. Elle va avoir 50 ans. Nous ne serons pas ensemble pour cet évènement. Je veux lui faire parvenir 50 roses blanches à METZ (57000) à l'hôtel B&B chambre 159 –.15 Avenue Leclerc de Hautecloques. Elle sera présente à partir de 18h00. Est-ce possible ?
11. Mon oncle vient de décéder dans l'ouest de la France. Je ne serais pas là pour son enterrement après demain. J'ai entre 70 et 90 €. Il aimait bien les plantes (peut être une coupe de plantes ?) La cérémonie aura lieu à 14H30 à l'Eglise SAINT GERVAN 9 rue Colonel Armand 35400 SAINT MALO.
12. Un ami vient d'être hospitalisé. J'habite loin de chez lui. Puis-je envoyer des fleurs à l'hôpital ? Hôpital Privé de l'Estuaire 5 rue Irène Joliot Curie 76620 LE HAVRE.
13. Les parents d'un futur marié ne peuvent pas assister à son mariage. Ils veulent envoyer à la salle des fêtes deux centres de tables. La salle est située rue Jehan Veron 76550 OFFRANVILLE. Montant tout compris : 150€.
14. Un couple souhaite envoyer à un ami, une petite composition ou des plantes. Cet ami vient de finir les peintures de leur appartement. Il habite au 2380 route Villey St Etienne 54200 TOUL. Est-ce possible ?
15. Trois petits enfants veulent envoyer une jolie composition ou une belle plante à leur grand-mère. Ils ont 40 € tout compris. Est-ce possible. Elle habite au 20 rue Seignelay 89470 MONÉTEAU.

CAP FLEURISTE	SESSION 2011	SUJET
EPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin	Coefficient : 4 Durée totale : 1H15	page : 3/29

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 1



Épreuve EP2

Pratique de la vente conseil en magasin

SESSION 2011

Page de Garde	SUJET EP2
Sujet comprenant 10 pages y compris celle-ci	

UTILISER LES DOCUMENTS USUELS DANS L'EXERCICE DU MÉTIER DE FLEURISTE

Situation 1

Document 1

- Identifier le document 1.

Réponse : les conditions générales de vente.

- Définir le rôle des CGV.

Réponse : Les conditions générales de vente prennent la forme d'un document descriptif qui regroupe toutes les informations relatives à la vente d'un produit ou d'un service : conditions de livraisons, modalités de paiement, ...

« Les présentes conditions générales régissent l'ensemble des commandes effectuées par des expéditeurs en vue d'une livraison »

- Indiquer le type de vente qui se réfère au document 1.

Réponse : la transmission florale.

- Nommer le support qui regroupe l'ensemble des photos proposées au client lors d'une transmission florale.

Réponse : un album ou un « book »

- Nommer la société (chaînes de transmission florale) concernée par ces CGV.

Réponse : Florajet.

- Citer au moins 2 autres chaînes de transmission florale.

Réponse : Interflora, Euroflorist, Entrefleuristes.

Situation 2

Document 1

- Définissez le terme d' « expéditeur ».

Réponse : le client ou l'internaute.

- Expliquer la phrase suivante « l'expéditeur (le client) reconnaît que les photographies sont des photos non contractuelles ».

Réponse : les photos dans les albums sont là pour aider le client dans son choix et elles n'ont qu'une valeur illustrative.

- Expliquer la phrase « les prix indiqués sont TTC ».

- Expliquer le terme « TVA ».

- Indiquer le nombre de taux de TVA utilisés en fleuristerie, nommer les.

Réponse : 2, le taux normal (19,6%) et le taux réduit (5,5%)

- Nommer les différents acteurs participants à une prestation de transmission florale et leurs rôles respectifs.

Réponse : le client qui commande des fleurs, le fleuriste transmetteur qui écrit la commande et la transmet à la chaîne de transmission, la chaîne de transmission qui est chargée de trouver un fleuriste, le fleuriste exécutant qui est chargé de réaliser la commande et de la livrer, le destinataire qui reçoit la commande.

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

ENTRETIEN : Dossier 1

UTILISER LES DOCUMENTS USUELS DANS L'EXERCICE DU MÉTIER DE FLEURISTE

Situation 3

Documents 2 et 3

- Donner le nom du document n°2.

Réponse : un avis de passage

- Indiquer son rôle.

Réponse : lors d'une transmission florale et lorsque le destinataire est absent, le fleuriste exécutant doit laisser un avis de passage dans la boîte aux lettres invitant le destinataire à venir chercher son bouquet chez son fleuriste.

- Nommer la vente qui s'effectue par Internet ou téléphone.

Réponse : la vente à distance.

- Donner le nom du document n°3.

Réponse : une carte message (floragramme)

- Proposer un ou plusieurs messages pour les circonstances ci-dessous :

- Naissance
- Mariage
- Décès
- Autre...

Situation 4

Document 4

- Nommer ce document.

- Quel est l'intérêt de ce document ?

- Nommer les différents acteurs participants à une prestation de transmission florale.

Réponse : client, fleuriste transmetteur, fleuriste exécutant, destinataire.

- Si le destinataire n'est pas présent chez lui, que doit laisser le fleuriste exécutant dans la boîte aux lettres.

Réponse : un avis de passage.

CAP FLEURISTE	SESSION 2011	SUJET
EPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin	Coefficient : 4 Durée totale : 1H15	page : 5/29

ENTRETIEN : Dossier 1

UTILISER LES DOCUMENTS USUELS DANS L'EXERCICE DU MÉTIER DE FLEURISTE

Situation 5

Document 5

- Indiquer le montant à payer pour le client.

Réponse : 215 €

- Que veut dire le sigle TTC ?

- Que veut dire le sigle TVA ?

- Décrire le calcul permettant de trouver le montant de 35,23 € (TVA)

Réponse :

$$215 / 1,196 = 179,77 \text{ €}$$

$$215 - 179,77 = 35,23 \text{ €}$$

- Parmi ces 3 moyens de paiement; les espèces, le chèque et la CB, lequel est obligatoirement accepté par un commerçant fleuriste ?

Réponse : l'espèce

- Que doit vérifier le vendeur lorsqu'un client lui remet un chèque ?

Réponse : le vendeur doit vérifier la correspondance montant en chiffre et en lettre, la signature, que le client qui remet le chèque est bien le propriétaire du chèque, la date.

CAP FLEURISTE	SESSION 2011	SUJET
EPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin	Coefficient : 4 Durée totale : 1H15	page : 6/29

DOCUMENT 1

DEFINITIONS

Florajet : la société RESEAU FLEURI « FLORAJET », SA au capital de 110.000 €, immatriculée au RCS d'Avignon sous le numéro B 388 006 603, dont le siège est situé à : La Serrière de Giraud - 84240 CABRIERES D'AIGUE, Tél. : 0826 10 10 70 (0,15 € TTC/min depuis la France métropolitaine à partir d'un poste fixe), Fax : 0821 237 247 (0,15 € TTC/min depuis la France métropolitaine), qui gère le réseau de transmission florale Florajet auquel adhèrent des fleuristes.

Bouquet : assemblage de fleurs coupées, sans accessoire de matière non végétale et livré sans contenant.

Composition Florale : assemblage de fleurs coupées et/ou accessoire(s) dont la matière peut ne pas être végétale, pouvant être piqué dans de la mousse, livré dans un contenant (pot, vase, panier...).

Plante : plante vivante en racines et livrée dans un contenant.

Expéditeur : personne qui donne l'ordre d'une commande à Florajet, par l'intermédiaire d'un fleuriste, d'un site internet ou par téléphone.

Destinataire : la personne à laquelle la commande doit être livrée.

Fleuriste Transmetteur : fleuriste adhérent au réseau Florajet, collecteur des commandes dont Florajet doit assurer la bonne livraison.

Fleuriste Exécutant : fleuriste adhérent au réseau Florajet et chargé par Florajet d'exécuter et livrer les commandes aux destinataires. A titre exceptionnel, le fleuriste exécutant peut ne pas appartenir au réseau Florajet.

Commande : commande de bouquet(s), composition(s) florale(s) et/ou plante(s) passée par un expéditeur à Florajet par l'intermédiaire d'un fleuriste, d'un site internet ou par téléphone.

OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales régissent l'ensemble des commandes effectuées par des expéditeurs en vue d'une livraison.

CONNAISSANCE ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

L'expéditeur s'engage à prendre connaissance des présentes conditions générales de vente avant de passer une commande.

Toute commande implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales de vente par l'expéditeur.

BOUQUETS, COMPOSITIONS FLORALES ET PLANTES

Valeur indicative des photographies

Les bouquets, compositions florales et plantes susceptibles de faire l'objet d'une commande dépendent des saisons et de la personnalité artistique propre à chaque fleuriste exécutant, ainsi que de leur stock disponible.

L'expéditeur reconnaît et accepte que les photographies qui lui sont présentées sont une suggestion et ont une valeur indicative, non contractuelle.

Toutefois, Florajet s'engage à fournir ses meilleurs efforts, au titre d'une obligation de moyens, pour que le produit floral livré ressemble le plus possible à la photographie choisie, en particulier en ce qui concerne la forme, la couleur dominante et les fleurs dominantes.

Choix floral alternatif

En cas de manque d'une plante, l'expéditeur s'engage à préciser un second choix floral, pour remplacer le choix initial qui ne serait pas disponible chez le fleuriste exécutant.

Absence de contenant des bouquets

Pour les bouquets, le contenant figurant sur les photographies est une suggestion de présentation, le prix étant indiqué pour le bouquet sans le contenant.

À la demande expresse de l'expéditeur, et après accord spécifique d'un fleuriste exécutant, l'ajout d'un contenant entraînera un supplément de prix.

Contenant des compositions florales et plantes

Les compositions florales et les plantes sont livrées avec leur contenant au prix indiqué.

Toutefois, l'expéditeur est informé et accepte que les caractéristiques du contenant figurant sur la photographie ont une valeur indicative et non contractuelle, et que ledit contenant pourra être remplacé à valeur égale, en fonction des disponibilités, sans nécessité d'en informer l'expéditeur.

Conception pour la France

Les bouquets et compositions florales sont étudiés et conçus pour la France métropolitaine et outre-mer.

Pour une commande destinée à l'international, l'expéditeur demandera conseil au fleuriste transmetteur ou à Florajet, qui l'orientera vers un choix floral propre au pays concerné.

PRIX

Prix des produits floraux

Les prix indiqués sont TTC au taux de TVA légal au moment de la prise de la commande. Ils n'incluent pas les frais de livraison en vigueur, affichés chez le fleuriste transmetteur et qui seront ajoutés au prix du produit choisi au moment du paiement. L'expéditeur sera informé du montant des frais de livraison et du prix total avant de confirmer sa commande.

Tout expéditeur a la possibilité de solliciter des prix inférieurs ou supérieurs à ceux mentionnés, sous réserve de l'accord final d'un fleuriste exécutant.

Dans tous les cas, la commande ne sera effective qu'après son acceptation par un fleuriste exécutant.

Prix des roses

Le prix d'une rose est déterminé par sa variété, la saison, la grosseur de son bouton et la longueur de sa tige.

C'est pourquoi le nombre de roses dans un bouquet ou une composition florale peut varier pour le même prix indiqué.

Les prix indiqués sont TTC au taux de TVA légal au moment de la prise de la commande. Ils n'incluent pas les frais de livraison en vigueur, affichés chez le fleuriste transmetteur et qui seront ajoutés au prix du produit choisi au moment du paiement. L'expéditeur sera informé du montant des frais de livraison et du prix total avant de confirmer sa commande.

Tout expéditeur a la possibilité de solliciter des prix inférieurs ou supérieurs à ceux mentionnés, sous réserve de l'accord final d'un fleuriste exécutant.

L'expéditeur demandera conseil au fleuriste transmetteur ou à Florajet, qui l'informer des prix en vigueur au moment de la prise de la commande.

Dans tous les cas, la commande ne sera effective qu'après sa validation par un fleuriste exécutant.

Modalités de paiement

L'expéditeur doit payer la totalité du montant, frais de livraison ajoutés au prix du produit floral, à son fleuriste transmetteur au moment du passage de la commande, ou par carte bancaire lors de l'enregistrement de la commande sur internet ou par téléphone.

Source : Album FLORAJET

CAP FLEURISTE	SESSION 2011	SUJET
EPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin	Coefficient : 4 Durée totale : 1H15	page : 7/29

ENTRETIEN : Dossier 1

UTILISER LES DOCUMENTS USUELS DANS L'EXERCICE DU MÉTIER DE FLEURISTE

DOCUMENT 4

Bon de transmission florale

DESTINATAIRE (en CAPITALES) Cde N° 7 0342202

M. Mme Mlle Defunt

NOM DUCHEMIN

Prénom JACQUELINE

Chez M _____

Adresse 16 avenue Jean Mermoz

Code Postal 64000 Pays FRANCE

Ville PAU

Bât. / Étage / Porte / Digicode : _____

Téléphone du destinataire OBLIGATOIRE pour livraison 05 59 27 33 02 Port. _____

JOUR ET DATE DE LIVRAISON : le lundi 27 106 2011

Matinée Après-midi Dans la journée Cérémonie

Accord préalable obligatoire de l'exécutant si horaires précisés, ci-dessous.

Avant _____ h Après _____ h _____ h

ALBERT NOM ET SIGNATURE Jacqueline

du CLIENT (donneur d'ordre) du DESTINATAIRE

Date de la vente 24/06/10 Date de la livraison 27/06/10

Tél. : 0139272702

Source : INTERFLORA

CAP FLEURISTE	SESSION 2011	SUJET
EPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin	Coefficient : 4 Durée totale : 1H15	page : 11/29

UTILISER LES DOCUMENTS USUELS DANS L'EXERCICE DU MÉTIER DE FLEURISTE

DOCUMENT 5

Bon de transmission florale

Cde N° 7 0342202

CHOIX FLORAL INTERFLORA Réf.

Nom du produit

Produit Défini Occasionnellement - PDO (Accord Préalable Obligatoire)

Carrosse de deuil (Colorée Fleurs de Saison)

PRIX de vente du produit 190.00 €

Ruban deuil * 10.00 €

Livraison exceptionnelle (colivex) €

Complément de prix Interflora 15.00 €

TOTAL TTC 215.00 €

Dont TVA à 19.60% 35.23 €

Espèces Chèque CB

* Texte (si ruban deuil) A MON ONCLE PRÉFÉRÉ

Source : INTERFLORA

CAP FLEURISTE	SESSION 2011	SUJET
EPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin	Coefficient : 4 Durée totale : 1H15	page : 12/29