



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

Appréciation du candidat sur prestation	5 min.
Entretien avec le jury ayant 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

## CAP FLEURISTE

### Épreuve EP2

Pratique de la vente conseil en magasin

*ENTRETIEN DOSSIER 3 et 4*

SESSION 2012

Durée : 1 heure 15

Coefficient : 4

L'usage de la calculatrice et du dictionnaire est interdit

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.  
Le sujet se compose de 8 pages, numérotées de 1/8 à 8/8.

EXAMEN : CAP FLEURISTE	Code :	Session 2012	<b>SUJET</b>
ÉPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin	Durée : 1H15	Coefficient : 4	<i>DOSSIER 3 &amp; 4</i>
			Page : 1/8

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

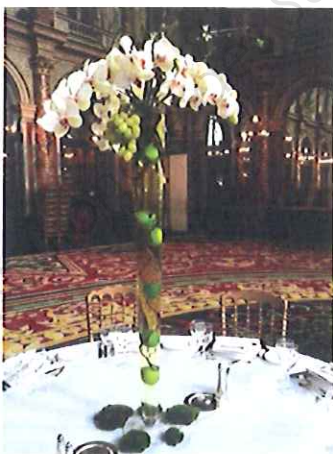
**DOCUMENT 1**



**Chèque cadeau**  
Chèque cadeau 25  
Le chèque cadeau est envoyé par courrier  
La personne choisit en boutique les fleurs

**Montant : 25€**

Acheter 25.00 €  
Disponible en Boutique



**Abonnement**  
Document sans titre A partir de 25 € par bouquet, forfait livraison inclus.  
Offre valable uniquement sur Nancy après acceptation d'un devis personnalisé.  
Facturation fin de mois  
Sans engagement de durée

- Une livraison par semaine d'un bouquet 25€
- Deux livraisons par mois d'un bouquet 48€
- Quatre livraisons par mois d'un bouquet 90€

Les abonnements

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

**Entretien : dossier 3**

**Situation 1 à partir du document 1**

**Question 1** : Nommer les services présentés en document 1.

**Question 2** : Expliquer, pour deux d'entre eux, le principe de fonctionnement.

**Question 3** : Évoquer la ou les circonstances dans laquelle (ou lesquelles), le fleuriste peut proposer un chèque cadeau.

**Question 4** : Préciser au moins un avantage pour le client et un avantage pour le fleuriste de proposer ce type de service.

EXAMEN : CAP FLEURISTE	Code :	Session 2012	<b>SUJET</b> DOSSIER 3 & 4
ÉPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin	Durée : 1H15	Coefficient : 4	Page : 3/8

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

**Entretien : dossier 3**

**Situation 2 à partir du document 1**

**Question 1** : Nommer les services proposés dans le document 1.

**Question 2** : Citer les avantages pour le client et pour le fleuriste de proposer la livraison à domicile.

**Question 3** : Citer d'autres services proposés par un fleuriste.

<b>EXAMEN : CAP FLEURISTE</b>	<b>Code :</b>	<b>Session 2012</b>	<b>SUJET DOSSIER 3 &amp; 4</b>
<b>ÉPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin</b>	<b>Durée : 1H15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page : 4/8</b>

<p style="text-align: center;"><b>OFFRIR DES SERVICES AU CLIENT ET LE CONSEILLER ET PRENDRE EN COMPTE ET TRANSMETTRE UNE RÉCLAMATION</b></p>
--

**DOCUMENT 2**

*Logiciel d'encaissement et gestion fleuriste*

**Fichiers clients**

- ❖ Coordonnées très complètes y compris date anniversaire
- ❖ Affichage du CA cumulé, du nombre de ventes ainsi que du nombre de points fidélités acquis
- ❖ Emission d'étiquettes clients avec code à barres pour carte de fidélité
- ❖ Facturation périodique à partir de bons de livraison
- ❖ Gestion mailing clients par Email avec personnalisation automatique de chaque mail
- ❖ Appel client avec affichage de son solde et consultation historique détaillé

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

**Entretien : dossier 3**

**Situation 3 à partir du document 2**

**Question 1 : Donner l'intérêt d'un fichier client pour le fleuriste.**

**Question 2 : Préciser dans quelles occasions sont utilisées les coordonnées du client.**

<b>EXAMEN : CAP FLEURISTE</b>	<b>Code :</b>	<b>Session 2012</b>	<b>SUJET DOSSIER 3 &amp; 4</b>
<b>ÉPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin</b>	<b>Durée : 1H15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page : 6/8</b>

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

**Entretien : dossier 4**

**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) Mon mari m'a offert hier un joli bouquet de roses pour mon anniversaire mais aujourd'hui elles baissent toutes la tête. Que faire ?
- 2) J'ai acheté un magnifique Aloe il y a deux mois, ses feuilles sont devenues toutes fripées et elles commencent à devenir marron. Est-il malade ? Que faut-il faire ?
- 3) L'an passé, j'ai acheté un bulbe d'Amaryllis dans votre boutique. Vous m'aviez promis que celui-ci fleurirait durant l'hiver et je n'ai eu que des feuilles. Ce n'est pas normal !
- 4) Dans le cadre d'un Interflora, j'ai commandé un coussin de deuil pour l'enterrement d'un ami. Ma compagne présente à l'enterrement a été surprise par la taille du coussin, beaucoup plus petit que la présentation de votre album. Je demande une compensation.
- 5) Nous sommes venus le week-end dernier pour notre mariage, nous vous avons commandé un bouquet de demoiselle d'honneur pour notre petite fille de 4 ans. Dans son bouquet il y avait un lys et elle a tâché sa robe blanche, les tâches ne veulent pas partir, je suis très déçue ! Pouvez-vous me dédommager ?
- 6) En contrôlant mon ticket de caisse, je me suis aperçue que vous aviez oublié de me déduire mes points fidélité ! Que me proposez-vous ?
- 7) Nous vous avons commandé une ventouse pour décorer notre voiture lors de notre mariage. En cours de route, la ventouse s'est décollée et toutes les fleurs ont été abîmées. Ce n'est pas normal, c'est quand même vous qui l'avez fixée !

EXAMEN : CAP FLEURISTE	Code :	Session 2012	SUJET DOSSIER 3 & 4
ÉPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin	Durée : 1H15	Coefficient : 4	Page : 7/8



- 8) J'ai fait livrer un bouquet de fleurs exotiques pour l'anniversaire de mariage de mes parents. Ma mère l'a pris en photo pour me le montrer, et là, surprise ! Les fleurs ne ressemblaient pas du tout au choix de votre album. Je suis vraiment déçu(e) ! Pouvez-vous faire un geste commercial ?
- 9) Le comité d'entreprise de notre société vous a commandé une composition en hauteur pour le départ en retraite de notre comptable. La composition a été livrée après la réception. Que s'est-il passé ?
- 10) Dans le cadre de mon contrat d'abonnement, je suis livré(e) toutes les quinzaines d'une composition piquée pour le comptoir de mon hôtel. Je devais être livré(e) vendredi matin comme convenu et nous sommes samedi midi et je n'ai toujours rien ! Pouvez-vous m'expliquer ce qui se passe ?
- 11) La semaine dernière, je vous ai acheté un petit rosier en pot pour mettre sur mon balcon. Il est couvert de pucerons ! Il devait être contaminé quand je vous l'ai acheté, que me proposez-vous ?
- 12) Dans le cadre d'un Interflora, j'ai fait livrer une gerbe de deuil pour le décès de ma belle-sœur. Apparemment il y a eu une erreur dans la transcription du message, au lieu de « À notre belle-sœur » il était marqué « À notre belle fille », je ne suis vraiment pas content(e) et je demande le remboursement du ruban.
- 13) Pour la naissance de notre petite fille, nous avons demandé la livraison à la maternité d'un bouquet de fleurs blanches non odorantes. Visiblement, le message n'a pas été compris puisque la maman a demandé que l'on retire le bouquet, trop parfumé à son goût ! Pouvez-vous m'apporter des explications ?
- 14) Pour orner notre terrasse, nous avons fait l'acquisition d'un beau laurier rose il y a un mois. Des amis de passage nous ont dit que cette plante pouvait être mortelle en cas d'ingestion des fleurs ou des feuilles ! Nous sommes surpris de ne pas avoir été renseignés sur ce sujet, d'autant que nous gardons des enfants toute l'année ! Qu'en dites-vous ?
- 15) L'an passé, j'ai fait l'acquisition dans votre boutique d'une belle orchidée Phalaenopsis. Elle a fleuri 3 mois et depuis, plus rien !

EXAMEN : CAP FLEURISTE	Code :	Session 2012	SUJET DOSSIER 3 & 4
ÉPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin	Durée : 1H15	Coefficient : 4	Page : 8/8