



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*

***CORRIGÉ***

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 corrigé se compose de 3 pages, numérotées de 1/3 à 3/3.

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

## ENTRETIEN : Dossier 3 et 4

<b>OFFRIR DES SERVICES AU CLIENT ET LE CONSEILLER ET PRENDRE EN COMPTE ET TRANSMETTRE UNE RÉCLAMATION</b>
---

### Situation 1

### DOCUMENT 1

Question 1 :

Livraison - entretien tombes - chèque cadeau - évènementiel - abonnement floral.

Question 2 :

**Chèque cadeau** : le client achète un chèque cadeau chez son fleuriste et l'offre à la personne de son choix afin qu'il choisisse lui-même son article floral.

**Abonnement floral** : le client (une entreprise par exemple) paie un abonnement annuel (ou mensuel) et se fait livrer régulièrement un bouquet ou un assemblage floral.

Question 3 :

**Chèque cadeau** : pour un anniversaire, pour une fête (Noël par exemple).

Question 4 :

**Avantage client** : bénéficier d'une réduction, choisir lui-même son produit...

**Avantage fleuriste** : élargir sa clientèle, véhiculer l'image de marque...

### Situation 2 :

Question 1 :

Livraison à domicile, entretien des tombes, chèques cadeau, décoration, abonnement.

Question 2 :

**Client** : Ne pas se déplacer, gain de temps, offrir à distance...

**Fleuriste** : Véhiculer une image, se démarquer, élargir sa clientèle...

Question 3 :

Transmission florale, vente à distance, location de plantes...

### Situation 3

### DOCUMENT 2

Question 1 :

Connaître sa clientèle, déterminer sa zone de chalandise, adapter son assortiment...

Question 2 :

**Anniversaire du client, publipostage...**

Ces informations peuvent être exploitées ponctuellement dans le cadre d'opérations promotionnelles (soldes, portes ouvertes, journées spéciales), pour l'anniversaire du client (chèque cadeau par exemple), pour informer le client des nouveautés....

EXAMEN : CAP FLEURISTE	Code :	Session 2012	Corrigé DOSSIER 3 & 4
ÉPREUVE : EP2 Pratique de la vente conseil en magasin	Durée : 1H15	Coefficient : 4	Page : 2/3

## ENTRETIEN : Dossiers 3 et 4

<b>OFFRIR DES SERVICES AU CLIENT ET LE CONSEILLER ET PRENDRE EN COMPTE ET TRANSMETTRE UNE RÉCLAMATION</b>
---

### ÉLÉMENTS DE RÉPONSES ATTENDUS

- **Identifier clairement le type de réclamation**

Exemple : s'agit-il d'une objection réelle ou d'une objection prétexte

S'agit-il d'une réclamation suite à une transmission florale, vente en magasin, commande en magasin ou par téléphone, responsabilité contractuelle du magasin... ?

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

- **Appliquer la procédure propre à l'entreprise.**

Exemple : Accepter la réclamation, présenter des excuses si nécessaires, procéder aux vérifications d'usage (documents commerciaux, questionnement sur l'usage du produit...).

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

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

<b>EXAMEN : CAP FLEURISTE</b>	<b>Code :</b>	<b>Session 2012</b>	<b>Corrigé 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 : 3/3</b>

