



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.

Académie

Session

Centre :

N° Candidat :

CAP FLEURISTE

EP2 PRATIQUE DE LA VENTE-CONSEIL EN MAGASIN

Évaluation par contrôle ponctuel

I. PRESTATION DE VENTE	/30
<input type="checkbox"/> Vente	/15
<input type="checkbox"/> Transmission florale	/15
II. ENTRETIENS	/20
<input type="checkbox"/> Appréciation de sa prestation de vente par le candidat	/02
<input type="checkbox"/> Entretien avec le jury	
• Partie commerciale	/08
• Partie économique et juridique	/10
TOTAL I et II	/50
NOTE	/20
(arrondie au ½ point supérieur)	

ACTIVITE	CAPACITE APPRECIEE	EVALUATION (1)
I. PRESTATION DE VENTE - 25 minutes maximum		
Vente directe (15 minutes)		../15
ACCUEIL, RECHERCHE DES BESOINS ET MOTIVATIONS DU CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer correctement - Adopter une présentation correcte - Avoir le sens de la relation 	0/1/2/3
ARGUMENTATION, REPONSE AUX OBJECTIONS DU CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en valeur le produit - Aptitude à convaincre - Réagir dans une situation de face à face 	0/1/2/3
PRESENTATION, TECHNOLOGIE CONSEILS ET/OU PROPOSITION DE SERVICES OU PRODUITS COMPLEMENTAIRES	<ul style="list-style-type: none"> - Exécuter les tâches caractéristiques à la profession - Mettre le produit en valeur en mobilisant ses connaissances - Conseiller le client 	0/1/2/3
ANNONCE DU PRIX (1 à 3 FOIS maximum) N.B. : Usage de la calculatrice interdit	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude au calcul mental 	0/1/2/3
EMBALLAGE, CONCLUSION DE LA VENTE, ENCAISSEMENT, PRISE DE CONGE, FIDELISATION DU CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer des services - Réaliser un emballage adapté - Maîtriser les opérations administratives 	0/1/2/3
transmission florale (10 minutes)		../15
ACCUEIL, RECHERCHE DES BESOINS ET MOTIVATIONS DU CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer correctement - Adopter une présentation correcte - Avoir le sens de la relation 	0/1/2/3
PROPOSITION D'ARTICLES SUR CATALOGUE (Minimum 2 articles)	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à convaincre et à répondre aux objections 	0/1/2/3
PRESENTATION DU SERVICE ET ANNONCE DES FRAIS	<ul style="list-style-type: none"> - Renseigner correctement le client 	0/1/2/3
UTILISATION DE LA DOCUMENTATION	<ul style="list-style-type: none"> - Remplir le bon de transmission florale 	0/1/2/3
CALCUL DU COÛT TOTAL, ENCAISSEMENT, PRISE DE CONGE	Déterminer correctement le coût total	0/1/2/3

(1) Cercler la note retenue

CONNAISSANCES ET COMPETENCES	CAPACITE APPRECIEE	EVALUATION (1)
II. ENTRETIENS - 50 minutes maximum		.../20
APPRECIATION PAR LE CANDIDAT DE SA PRESTATION - (5 minutes)	Aptitude à réfléchir sur son comportement commercial et psychologique	.../02
		0/1/2
PARTIE COMMERCIALE (20 minutes)		.../08
CONNAÎTRE ET UTILISER DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS A LA VENTE	- Analyser, décrire un document - Compléter un document - Effectuer des calculs	0/1/2
PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITE DU POINT DE VENTE	- Énoncer les règles d'entretien - Analyser une vitrine - Entretenir les végétaux	0/1/2
PRENDRE EN COMPTE UNE RECLAMATION ET/OU OFFRIR DES SERVICES AU CLIENT	- Identifier le type de réclamation et suggérer une solution - Proposer des services	0/1/2
CONNAÎTRE SON METIER, ET SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL	- Connaître son métier, le contexte professionnel, le matériel et l'outillage utilisés	0/1/2
PARTIE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIALE - 25 minutes (Dont 10 minutes de temps de préparation)		.../10
	- Exploiter de façon pertinente des informations et les exporter clairement.	0/2/4
	- Utiliser à bon escient la terminologie de base dans les domaines juridique économique et social.	0/2/4
	- Mobiliser ses connaissances en environnement juridique, économique et social.	0/1/2

(1) Cercler la note retenue

<u>NOMS DES MEMBRES DU JURY :</u>	<u>SIGNATURES :</u>
Professionnel :	
Professeur / formateur de vente :	

A compléter obligatoirement par le jury

1. Vente directe : mise en situation retenue par le jury N°

Produit vendu :

Service proposé :

2. Transmission florale : situation proposé n°

Produit vendu

3. Entretiens avec le jury " Partie commerciale" (*)

- Connaissance et utilisation des documents - Dossier 1

Document concerné :

- Participer au maintien de l'attractivité - Dossier 2

Cas proposé :

- Offrir des services et/ou prendre en compte une réclamation - Dossier 3 et 4

Thème proposé :

- Connaître métier et son environnement - Dossier 5

Cas proposé :

4. Entretiens avec le jury " Partie économique, juridique et sociale" (*)

Dossier 6 Thème économique :

Thème juridique :

Thème social :

(*) Les questions sont liées à des situations concrètes présentées.