



**LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie 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.

SESSION 2014

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE
FLEURISTE

EP2 (U2)
PRATIQUE DE LA VENTE-CONSEIL
EN MAGASIN

Sous-épreuves

Dossier 1 : Utilisation des documents usuels dans l'exercice du métier de fleuriste

Proposition de corrigé

Ce dossier comprends : 6 folios

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 14 EP2	
EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin		– CORRIGÉ – Session 2014	
Utilisation des documents usuels dans l'exercice du métier de fleuriste	Coefficient : 4	Durée : 1h15	folio 1/6

DOSSIER 1

Utilisation des documents usuels dans l'exercice du métier de fleuriste

Situation proposée n°1

Observer le document 1

BON DE COMMANDE

Lun Mar Mer JEU Ven Sam Dim

LIVRAISON

Date :

Heure :

NOM :

Adresse :

..... Ville

MARIAGE - DEUIL - PLANTES & FLEURS

Inscription :

.....

PRIX :

Livraison :

.....

TOTAL :

PAYE

NON PAYE

CARTE

Commandé par :

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 14 EP2	
EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin		– CORRIGÉ – Session 2014	
Utilisation des documents usuels dans l'exercice du métier de fleuriste	Coefficient : 4	Durée : 1h15	folio 2/6

Questions sur le document 1 :

1. Identifier le document.

Bon de commande pour préparation fleuriste

2. Donner son utilité

Préparer la commande du client en atelier

3. Quelles sont les informations présentes sur ce document

Nom du client, date et heure de livraison, nature de la commande, inscription sur la composition, prix et livraison, carte avec la commande, personne qui a commandé.

4. A quoi correspond le nom et l'adresse figurant sur ce document ?

Nom et adresse de la livraison

5. Que veut dire le mot CARTE sur ce document ?

Y a-t-il un mot de la part du client qui passe la commande à mettre avec la composition (carte de visite, d'anniversaire ou autre)

6. Le Nom figurant sur ce document et le nom qui se trouve après « commandé par » peut-il être identique ? Si oui pourquoi ?

Oui, si le client se fait livrer lui-même des fleurs

7. Le prix sur ce document est-il HT ou TTC ? Pourquoi ?

TTC, car c'est le prix payé par le client, et celui-ci paye toujours TTC

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 14 EP2	
EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin		- CORRIGÉ - Session 2014	
Utilisation des documents usuels dans l'exercice du métier de fleuriste	Coefficient : 4	Durée : 1h15	folio 3/6

Questions sur le document 2 :

1. Identifier ce document

Bon de transmission florale

2. Indiquer les mentions à renseigner obligatoirement sur ce document.

Nom et prénom du destinataire, adresse, ville, code postal, jour et horaire de livraison, le numéro de téléphone du destinataire, descriptif de la commande, montant à payer, signature du client expéditeur avec ses coordonnées.

3. Indiquer quelles sont les intervenants dans une transmission florale ?

Le client ; le fleuriste transmetteur ; le fleuriste exécutant ; la chaîne de transmission florale ; le client destinataire.

4. Quel est le prix de la transmission florale ?

14 €

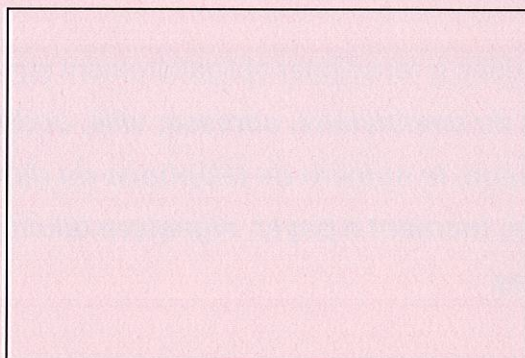
5. Si le client n'est pas présent au moment de la livraison, que doit laisser le fleuriste chez le destinataire ?

Un avis de passage dans la boîte aux lettres

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 14 EP2	
EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin		– CORRIGÉ – Session 2014	
Utilisation des documents usuels dans l'exercice du métier de fleuriste	Coefficient : 4	Durée : 1h15	folio 5/6

Situation proposée n°3

Madame Longueira achète pour le mariage de sa fille un centre de table, elle règle la facture par carte bancaire.



- 1) Indiquer les vérifications indispensables à réaliser avant l'encaissement.
L'identité du client, la date de validité de la carte, et la signature au dos de la carte

- 2) Donner les autres moyens possibles de paiement acceptés généralement par un fleuriste ?
En espèces ou en chèque

- 3) Préciser si le paiement par carte bancaire est un moyen de paiement au comptant ou à crédit ?
Au comptant

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 14 EP2	
EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin		– CORRIGÉ – Session 2014	
Utilisation des documents usuels dans l'exercice du métier de fleuriste	Coefficient : 4	Durée : 1h15	folio 6/6

SESSION 2014

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE
FLEURISTE

DOSSIER 2

PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITE DU POINT DE
VENTE

Ce dossier comprend 4 folios

Proposition de corrigé

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 14EP2
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin-CORRIGE-	Session 2014
Durée : 1h15	Coefficient : 4 folio 1/4

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

FLEURISTE

PROPOSITION DE CORRIGÉ

DOSSIER 2

PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITE DU POINT DE VENTE

Situation 1 :

Vous décidez de créer votre magasin de fleuriste.

- 1 - Citez différents critères à prendre en compte pour étudier la viabilité de votre futur magasin.

Emplacement, présence de parking, surface du magasin, concurrence, étude de la clientèle, du budget moyen, ...

- 2 - Qu'est-ce qu'une étude de marché ? Quelles informations allez-vous y trouver ?

C'est une étude qui va chiffrer et détailler tous les critères à prendre en compte pour le fonctionnement du magasin.

Zone de chalandise, clientèle, évolution de la population, budget moyen, ...

- 3 - Observez les photos des annexes 1, 2 et 3. Quelles informations trouvez-vous ? Cherchez des différences entre les magasins.

Enseigne, transmission florale, numéros de téléphone, horaires, ...

- 4 - Quelles sont les qualités d'un bon emplacement ?

Zones de passage, parking, trottoir large, proximités de commerces, ...

Les photos en annexe constituent une aide pour le candidat. Il les utilisera selon son choix.

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 14EP2		
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin -CORRIGE	Session 2014		
	Durée : 1h15	Coefficient : 4	folio 2/4

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

FLEURISTE

PROPOSITION DE CORRIGÉ

DOSSIER 2

PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITE DU POINT DE VENTE

Situation 2 :

Vous reprenez un magasin en activité et vous envisagez de le rénover :

1 - Listez ce que vous pouvez changer à l'extérieur :

Façade, enseigne, stores, éclairage, peinture, mobilier extérieur,...

2 - Listez ce que vous pouvez changer à l'intérieur :

Eclairage, mobilier, sol, peinture, choix de végétaux, emballage,...

3 - Comment s'appelle la place des ventes vendues en extérieur ? Quel est son intérêt ?
Que peut-on y trouver ?

La zone marchande extérieure.

Attirer l'œil, donner envie d'entrer, signaler que le magasin est ouvert, susciter l'achat d'impulsion,...

4 - Qu'est-ce qu'un facteur d'ambiance ? Observez les photos en annexe 1, 2 et 3 et citez ceux que vous retrouvez.

Élément de présentation qui contribue à créer une ambiance favorable à l'achat.

Mobilier, éclairage, matières, choix de végétaux, couleurs,...

Les photos en annexe sont une aide pour le candidat. Il les utilisera selon son choix.

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 14EP2
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin –CORRIGE-	Session 2014
Durée : 1h15	Coefficient : 4 folio 3/4

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

FLEURISTE

PROPOSITION DE CORRIGÉ

DOSSIER 2

PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITE DU POINT DE VENTE

Situation 3 :

1 - Qu'est-ce que l'image de marque d'un magasin ?

Représentation du positionnement de l'entreprise, clientèle recherchée,...

2 - Quels sont les rôles d'une vitrine :

Attirer- Intéresser- informer- déclencher un désir d'achat.

3 - Citez différents moyens pour dynamiser et augmenter les ventes du magasin.

Augmenter l'amplitude horaire, proposer des nouveautés, des cours d'art floral, des accessoires, ...

Places de parking offertes

Services : location de plantes, livraisons

Communication par le point de vente (devanture, éclairage, véhicules)

Publicité : (radio, journaux, flyers,...)

Les photos en annexe sont une aide pour le candidat. Il les utilisera selon son choix.

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 14EP2
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin –CORRIGE-	Session 2014
Durée : 1h15	Coefficient : 4
	folio 4/4

SESSION 2014
CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE
FLEURISTE

EP2 (U2)
PRATIQUE DE LA VENTE-CONSEIL
EN MAGASIN

Sous-épreuves

Dossier : Offrir des services au client
Proposition de corrigé

Ce dossier comprends : 5 folios

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 14 EP2	
EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin		- CORRIGÉ - Session 2014	
Offrir des services au client	Coefficient : 4	Durée : 1h15	folio 1/5

DOSSIER 3

Offrir des services au client

Situation proposée n°1

Votre fleuriste possède un site internet.

Donner les avantages d'un site Internet pour le client et pour le fleuriste.

Avantages clients :

Connaissance des services du point de vente sans se déplacer

Possibilité de commander

Moyen d'information.

Avantages pour le fleuriste :

Démarquer son entreprise.

Fidéliser et développer sa clientèle.

Prendre en compte les nouveaux moyens de communication.

Donner une image moderne du magasin.

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 14 EP2	
EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin		– CORRIGÉ – Session 2014	
Offrir des services au client	Coefficient : 4	Durée : 1h15	folio 2/5

Situation proposée n°2

Madame Antoine se renseigne pour un entretien de la tombe de sa Grand-mère.

Elle veut un fleurissement toute l'année de la tombe.

Donner les dates importantes et les plantes pour ce service.

Les Rameaux : dimanche avant Pâques. (Cinéraires, buis, bruyères)

Période estivales : mi mai (Plantes à massif : œillet d'inde, bégonia etc.)

Toussaint : avant le premier novembre (Chrysanthèmes, bruyères ou pensée, choux, calluna, fusain)

Noël : arrangement sapin ou mousse d'Islande, bougies etc.

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 14 EP2	
EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin		- CORRIGÉ - Session 2014	
Offrir des services au client	Coefficient : 4	Durée : 1h15	folio 3/5

Situation proposée n°3

Lister les différents services qu'un fleuriste peut proposer à ses clients.

En choisir un ou plusieurs dans la liste et décrire et expliquer dans quelles circonstances le fleuriste peut les proposer.

Carte de fidélité

Télépaiement des commandes

Service de commandes par Internet

Présentation du book album des travaux réalisés pour le magasin

Contrat d'entretien (tombes ou plantes)

Abonnements

Bon de réduction

Location (ex : plantes ou arbres)

Livraisons

Transmission florale

Atelier d'art floral

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 14 EP2	
EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin		- CORRIGÉ - Session 2014	
Offrir des services au client	Coefficient : 4	Durée : 1h15	folio 4/5

Situation proposée n°4

Monsieur Dominique, chef restaurateur de votre ville, vous demande de décorer la salle de banquet de son restaurant.

Vous lui faites une proposition de service et de choix de plantes.

Le jury appréciera les propositions du candidat

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 14 EP2	
EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin		– CORRIGÉ – Session 2014	
Offrir des services au client	Coefficient : 4	Durée : 1h15	folio 5/5

SESSION 2014

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE
FLEURISTE

DOSSIER 4

PRENDRE EN COMPTE ET TRANSMETTRE UNE RÉCLAMATION

Ce dossier comprend 2 folios

Proposition de corrigé

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 14EP2		
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin-CORRIGE-	Session 2014		
CORRIGE	Durée : 1h15	Coefficient : 4	folio 1/2

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE **FLEURISTE**

PROPOSITION DE CORRIGÉ

DOSSIER 4

PRENDRE EN COMPTE ET TRANSMETTRE UNE RÉCLAMATION

A l'appréciation du jury.

Éléments de réponse possibles :

- *présenter ses excuses, rester calme.*
- *poser des questions sur le problème.*
- *vérifications sur la prise de commande sur l'agenda, sur l'entretien, sur l'état de la plante (demander à la voir) ...*
- *rechercher une solution adaptée (remplacement, avoir sur un prochain achat ...)*

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 14EP2		
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin -CORRIGE	Session 2014		
	Durée : 1h15	Coefficient : 4	folio 1/2

SESSION 2014
CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE
FLEURISTE

EP2 (U2)
PRATIQUE DE LA VENTE-CONSEIL
EN MAGASIN

Sous-épreuves
Entretien 50 mn maximum

- Connaitre l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles (25mn)**

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet

Ce dossier comprends : 6 folios

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 14 EP2		
EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin	- CORRIGÉ - Session 2014		
Connaitre l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles	Coefficient : 4	Durée : 1h15	folio 1/6

DOSSIER 6

CONNAITRE L'ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Environnement juridique et social

Document 1

1) Quel est le nom de ce document ?

Carte Nationale d'Identité

2) Quelle est l'utilité de ce document ?

Elle permet de prouver son identité sur le territoire national. Elle permet également de voyager en Union Européenne et en Suisse sans avoir besoin d'un passeport

3) Quelle est la condition pour obtenir ce document ?

Vous devez être de nationalité française

4) Précisez les caractéristiques qui permettent d'identifier une personne physique ?

Un Nom, un domicile et une nationalité

5) Quelle est la durée de validité de ce document ?

10 ans

6) Définissez une personne Morale ?

C'est un groupement de personnes

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 14 EP2		
EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin	– CORRIGÉ – Session 2014		
Connaître l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles	Coefficient : 4	Durée : 1h15	folio 2/6

Document 2 :

- 1) Quels sont les deux pouvoirs représentés sur ce document.

Pouvoir exécutif et pouvoir législatif

- 2) Définissez ces deux pouvoirs ?

L'exécutif désigne le pouvoir chargé d'exécuter les lois, de définir les règles nécessaires à leur application

Le législatif Il dispose du pouvoir de discuter et de voter les lois

- 3)

Quel est le rôle du :

- Président de la République

La nomination du Premier Ministre,

La présidence du Conseil des ministres,

La promulgation des lois,

La représentation de la France à l'étranger,

Le titre de chef des armées...

- Premier ministre

Le Premier Ministre dirige l'action du Gouvernement. Il est responsable de la Défense Nationale. Il assure l'exécution des lois.

- Député

Le vote de la loi

- 4) Définissez grands électeurs ?

Les grands électeurs sont des représentants du peuple français (des élus)

- 5) Pouvez vous donner une définition du référendum ?

Un référendum est un vote direct de l'ensemble des électeurs d'un pays ou d'une collectivité locale qui se déterminent sur une proposition de loi. Les choix possibles étant oui ou non, le projet soumis au vote est soit accepté, soit rejeté.

- 6) Quel est le troisième pouvoir de la 5ème République non présent sur ce document ?

Pouvoir Judiciaire

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 14 EP2	
EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin		– CORRIGÉ – Session 2014	
Connaître l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles	Coefficient : 4	Durée : 1h15	folio 3/6

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Environnement économique

Document 3

1) Définir la Franchise ?

La franchise est un mode de collaboration entre une entreprise propriétaire d'une marque ou d'une enseigne (le franchiseur) et un ou plusieurs commerçants indépendants (les franchisés).

2) De quelle entreprise parle le document 3 ?

Du groupe Monceau

3) Quelles sont les deux enseignes de ce groupe de Fleuristerie ?

Monceau Fleurs et Rapid Flore

4) Combien y a-t-il de franchise Rapid Flore en 2010 ?

195 franchises

5) Définir « Chiffre d'affaire »

Le chiffre d'affaires est le total des ventes de biens et/ou de services d'une entreprise sur un exercice comptable

6) Définir la notion de Rentabilité

La rentabilité s'est la capacité d'une entreprise à réaliser des bénéfices sur une période donnée

7) L'entreprise de ce document est-elle en économie un « offreur » ou un « demandeur » ?

Offeur

8) Le marché de la fleuristerie est-il concurrentiel ? expliquez pourquoi.

Concurrentiel, car il y a beaucoup d'offeurs et beaucoup de demandeurs (des concurrents)

9) Connaissez vous 2 autres formes de marché ?

- a. **Marché d'oligopole**
- b. **Marché de monopole**

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 14 EP2	
EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin		– CORRIGÉ – Session 2014	
Connaître l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles	Coefficient : 4	Durée : 1h15	folio 4/6

Document 3 : Les grandes franchises de fleuriste les plus rentable en 2010

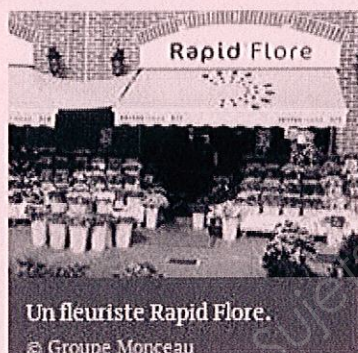
LES FRANCHISES LES PLUS RENTABLES DE FRANCE

Fleuriste : entre 4,66% et 5,54%

Les deux grandes enseignes de fleuristes sous franchise appartiennent au même groupe, le groupe Monceau Fleurs. Avec ses deux marques, Monceau Fleurs et Rapid Flore, il est à la tête d'un réseau de 387 fleuristes...

Les grandes franchises de fleuristes les plus rentables en 2010				
	Enseigne	Rent moyenne (en %)	CA moyen (en milliers €)	Franchise
1	Monceau Fleurs	5,54	949,43	191
2	Rapid Flore	4,66	426,13	195

Source : JDN



C'est l'enseigne **Monceau Fleurs** qui se révèle être la plus rentable des deux. Ses 30 meilleurs franchisés affichent une rentabilité nette de 5,54% en 2010 pour 949 000 euros de chiffre d'affaires. Les boutiques Rapid Flore sont de taille plus modeste. Les meilleures d'entre elles n'affichent que 426 000 euros de chiffre d'affaires et 4,66% de rentabilité.

(Source :) <http://www.journaldunet.com>

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 14 EP2	
EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin		– CORRIGÉ – Session 2014	
Connaître l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles	Coefficient : 4	Durée : 1h15	folio 6/6

SESSION 2014

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE
FLEURISTE

EP2 (U2)
PRATIQUE DE LA VENTE- CONSEIL EN
MAGASIN (1h 15min)
50 points

Sous-épreuves

***Entretien : Connaître son métier et son environnement professionnel**

Proposition de corrigé

DOSSIER CORRECTION

Ce dossier comprend : 2 folios

- page de garde, folio 1/2
- connaître son métier et son environnement professionnel, folio2/2

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 14EP2		
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin	Session 2014		
Connaître son métier et son environnement professionnel	Durée : 1h15	Coefficient : 4	Folio1/2

SESSION 2014

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE

CONNAITRE SON METIER ET SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Situation 1

- Vente traditionnelle
- C'est un groupe de commerçants qui travaillent sous une même enseigne
- Oya, jardin des fleurs, happy
- Le commerce artisanale, la vente sur les marchés, sur site...

Situation 2

- Vente au camion, sur un marché réservé aux professionnels (Carvin, Rungis...), sur Internet
- Grossiste : commerçant qui achète en grosses quantités et négocie les prix
- Chez les producteurs, sur des marchés, à la vente au cadran...
- Au MIN de région, au camion selon l'approvisionnement.
- Kenya, Équateur, France, Hollande

Situation 3

- Les professionnels avec une carte d'acheteur
- Quantité et qualité
- En botte, en carton, en barquette, on peut rarement acheter à l'unité (sauf les gros ou spécimens rares)
- Les qualités : Extra : sans tolérance
1ère catégorie et 2ème catégorie

Situation 4

- Adresse, nom, tel, horaire, activité...
- Camion, étiquettes prix, store, encarts dans les journaux, sur les bus de ville...
- Visibilité, attirer les regards, intéresser
- Oui, car l'image du magasin (propreté, accueil...) représente la qualité du travail et donc la satisfaction du client.

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 14EP2		
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin	Session 2014		
Connaître son métier et son environnement professionnel	Durée : 1h15	Coefficient : 4	Folio2/2

Académie

Session

Centre : _____

N° Candidat : _____

CAP FLEURISTE

EP2 PRATIQUE DE LA VENTE – CONSEIL EN MAGASIN SESSION 2014

Évaluation par contrôle ponctuel

I. PRESTATION DE VENTE /30

- Vente /15
- Transmission florale /15

II. ENTRETIENS /20

- Appréciation de sa prestation de vente par le candidat /02
- Entretien avec le jury
 - Partie commerciale /08
 - Partie économique et juridique /10

TOTAL I et II /50

NOTE /20

(arrondie au 1/2 point supérieur)

ACTIVITÉ	CAPACITÉ APPRÉCIÉE	ÉVALUATION (1)
I. PRESTATION DE VENTE - 25 minutes maximum		
□ Vente directe (15 minutes)		/15
ACCUEIL, RECHERCHE DES BESOINS ET MOTIVATIONS DU CLIENT	- S'exprimer correctement - Adopter une présentation correcte - Avoir le sens de la relation	0 / 1 / 2 / 3
ARGUMENTATION, REPOSE AUX OBJECTIONS DU CLIENT	- 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	- 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) NB. : Usage de la calculette interdit)	- Aptitude au calcul mental	0 / 1 / 2 / 3
EMBALLAGE, CONCLUSION DE LA VENTE, ENCAISSEMENT, PRISE DE CONGE, FIDELISATION DU CLIENT	- 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	- 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)	- Aptitude à convaincre et à répondre aux objections	0 / 1 / 2 / 3
PRESENTATION DU SERVICES ET ANNONCE DES FRAIS	- Renseigner correctement le client	0 / 1 / 2 / 3
UTILISATION DE LA DOCUMENTATION	- Remplir le bon de transmission florale	0 / 1 / 2 / 3
CALCUL DU COUT TOTAL, ENCAISSEMENT, PRISE DE CONGE	- Déterminer correctement le coût total	0 / 1 / 2 / 3

(1) Cercler la note retenue

CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES	CAPACITÉ APPRÉCIÉE	ÉVALUATION (1)
II. ENTRETIENS - 50 minutes maximum		/20
APPRÉCIATION 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
CONNAITRE 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 VENTE	- Enoncer des règles d'entretien - Analyser une vitrine - Entretenir les végétaux	0 / 1 / 2
PRENDRE EN COMPTE UNE RECLAMATION ET/OU OFFRIR UN SERVICES AU CLIENT	- Identifier le type de réclamation et suggérer une solution - Proposer des services	0 / 1 / 2
CONNAITRE SON METIER ET SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL	- Connaître son métier, le contexte professionnel, le matériel et l'outillage utilisés	0 / 1 / 2
Partie économique, 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>
<u>Professionnel :</u>	
<u>Professeur / Formateur de vente :</u>	

A compléter obligatoirement par le jury

1.	<u>Vente directe : mise en situation retenue par le jury N°</u>
	Produit vendu : Service proposé :
2.	<u>Transmission florale : situation proposée n°</u>
	Produit vendu :
3.	<u>Entretiens avec le jury « Partie commerciale » (*)</u>
	* 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 - 4 Thème proposé : * Connaître métier et son environnement - Dossier 5 Cas proposé :
4.	<u>Entretiens avec le jury « Partie économique, juridique et sociale » (*)</u>
Dossier 6	Thème économique : Thème juridique : Thème social :

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

