



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

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie de Montpellier
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 2015

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

FLEURISTE

EP2 (U2)

**PRATIQUE DE LA VENTE-CONSEIL
EN MAGASIN**

Sous-épreuve

Entretien 50 mn maximum

- **prestation de vente (5 mn)**
- **documents usuels, attractivité, conseils**

(20 mn maximum)

L'usage de la calculatrice et du dictionnaire est interdit
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet

SUJET

Ce dossier comprend : 5 pages

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 15 EP2	
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin – SUJET		Session 2015	
Offrir des services au client et le conseiller	Durée : 1h15	Coefficient : 4	page 1/5

Dossier 3 :
OFFRIR DES SERVICES AU CLIENT ET LE CONSEILLER
Situation 1

À partir du document 1

1. Vous citez le service représenté.

À partir du document 2

2. Vous identifiez les trois principaux services que le client pense avoir le plus de chance de trouver chez les fleuristes indépendants.
3. Vous identifiez les trois principaux services que le client pense avoir le moins de chance de trouver chez les fleuristes indépendants.
4. Vous choisissez un service parmi les listes (question 2 ou 3) et expliquez comment vous envisagez son application en boutique.
5. Vous citez d'autres services.

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 15 EP2
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin – SUJET	Session 2015
Offrir des services au client et le conseiller	Durée : 1h15 Coefficient : 4 page 2/5

Document 1



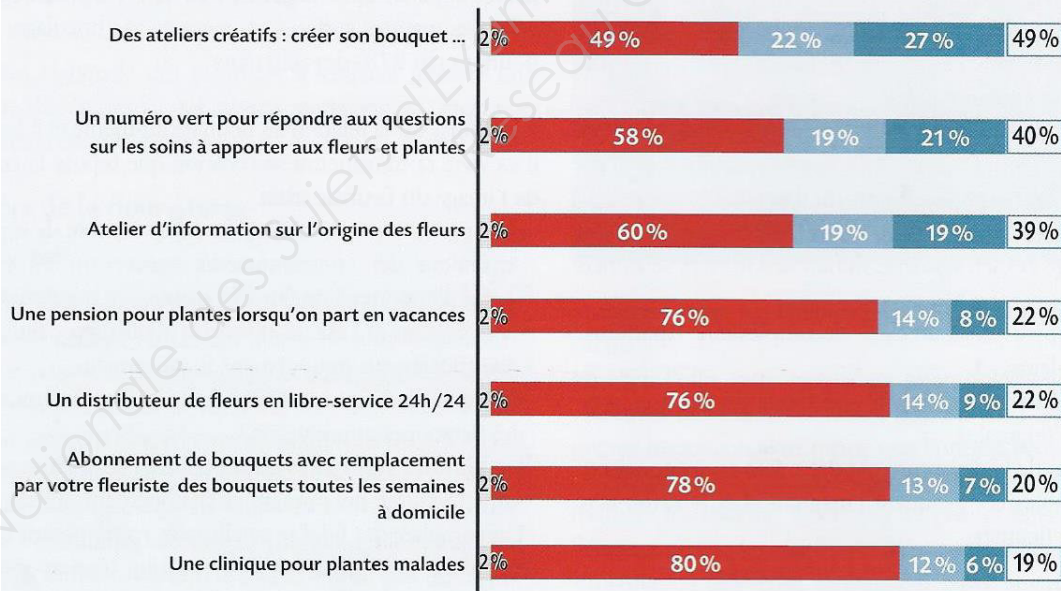
Informations Fleuriste n°278

Document 2

Je vais maintenant vous citer plusieurs types de prestations et vous allez me dire si vous imaginez y avoir recours chez un fleuriste indépendant ?

Base : ensemble : 1522

NSP
 Non
 Oui, peut-être
 Oui, certainement
 ST OUI



Flours de France n°289 Mars - Avril 2013

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 15 EP2		
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET	Session 2015		
Offrir des services au client et le conseiller	Durée : 1h15	Coefficient : 4	page 3/5

Dossier 3 :

OFFRIR DES SERVICES AU CLIENT ET LE CONSEILLER

Situation 2

À partir du document 1,

1. Vous citez le service représenté.

À partir du document 2, sachant que :

- NSP = Ne Sait Pas et ST = Sous total
 - 8% (trait rouge) des personnes interrogées attribuent une note d'image comprise entre 0 et 6 (ST0-6) aux fleuristes indépendants.
 - 59% (trait bleu clair) des personnes interrogées attribuent une note d'image comprise entre 7 et 8 (ST7-8) aux fleuristes indépendants.
2. Vous citez le réseau de distribution qui a la meilleure image aux yeux du client.
 3. Vous citez le réseau de distribution qui a la plus mauvaise image aux yeux du client.
 4. Vous justifiez les résultats précédents.
 5. Vous expliquez la notion de réseau de distribution.

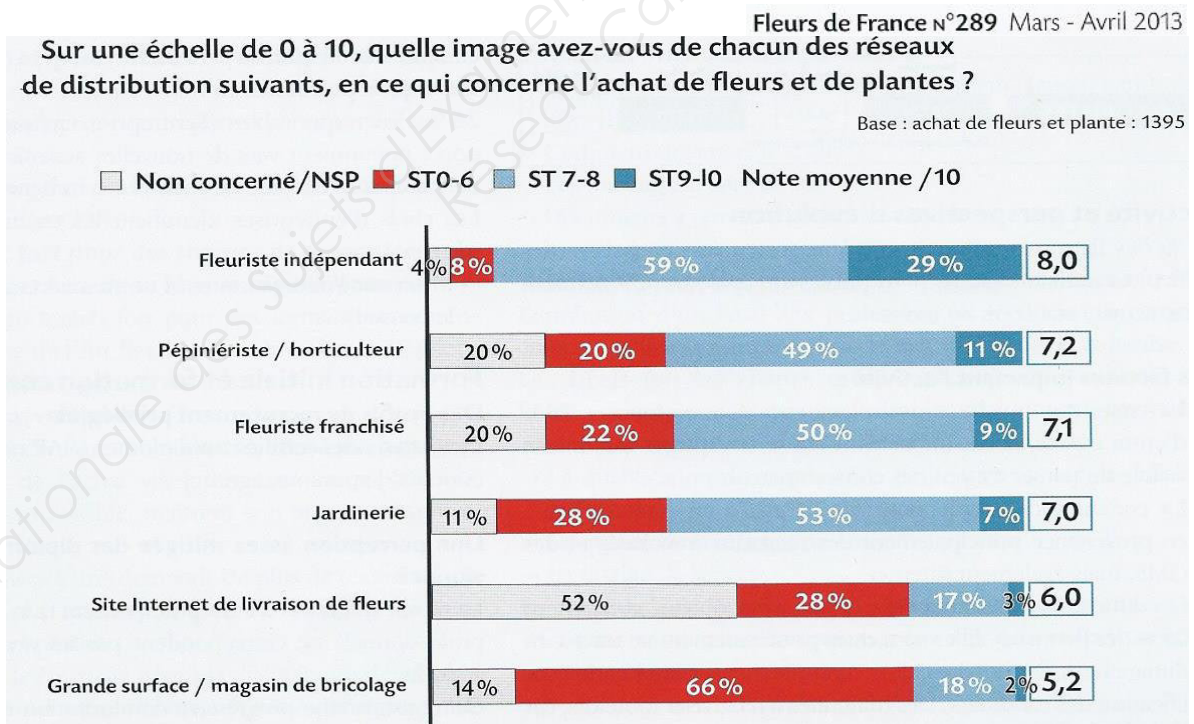
CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 15 EP2	
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin – SUJET		Session 2015	
Offrir des services au client et le conseiller	Durée : 1h15	Coefficient : 4	page 4/5

Document 1



Informations fleuristes n° 276

Document 2



CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 15 EP2		
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin – SUJET	Session 2015		
Offrir des services au client et le conseiller	Durée : 1h15	Coefficient : 4	page 5/5