



**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 : 3 pages

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 15 EP2	
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET		Session 2015	
Prendre en compte et transmettre une réclamation	Durée : 1h15	Coefficient : 4	page 1/3

Dossier 4 :

PRENDRE EN COMPTE ET TRANSMETTRE UNE RÉCLAMATION

Vous choisissez une situation parmi la liste donnée.

1. Après avoir vérifié la sincérité de la réclamation, vous répondez de la façon la plus professionnelle en veillant à satisfaire votre client autant que possible.
2. Vous précisez l'attitude non verbale que vous manifestez à ce moment délicat de l'entretien et devant un(e) client(e) mécontent(e) voire remonté(e).
3. Quelque soit le motif de la réclamation, vous rappelez la procédure générale à suivre et, énumérez les étapes dans un ordre chronologique.

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 15 EP2		
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET	Session 2015		
Prendre en compte et transmettre une réclamation	Durée : 1h15	Coefficient : 4	page 2/3

Dossier 4 :

PRENDRE EN COMPTE ET TRANSMETTRE UNE RÉCLAMATION
(15minutes)

1. « *Mon orchidée jauni au niveau du feuillage, pourtant dans ma véranda, elle n'est pas exposée à la lumière directe* ».
2. « *Votre devis annonçait une livraison par vos soins. Cela fait déjà deux fois que je vous rappelle que je ne peux être chez moi avant 19 heures. Il est temps de respecter mes contraintes plutôt que de venir chargée et trouver porte close !* »
3. « *Le caoutchouc que j'ai offert à mon père est bien triste au niveau du feuillage !*».
4. « *Je suis déçue de constater que la livraison des compositions florales commandées la semaine passée, est arrivée avec une heure de retard, à peine avant l'arrivée de mes invités dans la salle de réception ! En ce jour anniversaire, j'avais autre chose à penser ...* ».
5. « *Mon amie a repéré chez vous un magnifique cactus. Je vois qu'il n'est plus en magasin, celui-ci est beaucoup moins joli et élancé ...* ».
6. « *Pour la fête des secrétaires, mon patron m'envoie récupérer les cinq bouquets commandés par téléphone il y a trois jours. Or, je vois qu'il n'y en a que quatre de prêts et, je suis très pressée !* » .
7. « *Les infirmières de l'hôpital ont refusé mon bouquet, prétextant qu'il est trop odorant. Vous auriez du prévoir enfin !* ».
8. *Sur vos conseils, j'ai replanté mon hortensia acheté chez vous en pot la saison précédente. J'espérais le voir grandir pourtant, au bout d'un an, il me semble bien maigrichon !* ».
9. « *C'est la Saint Valentin, je vois que vous n'avez que le traditionnel rouge à proposer. C'est toujours pareil, ça devient lassant. Dommage ...* ».
10. « *Ma fille scolarisée en maternelle vient d'offrir une composition « Merci maîtresse », exposée en classe. Des feutres de couleur étaient ajoutés comme accessoires décoratifs. Le lendemain, j'ai découvert des traces sur le contenant récupérable. Je pense qu'ils ont fui et taché le support, j'étais gênée !* ».

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 15 EP2		
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET	Session 2015		
Prendre en compte et transmettre une réclamation	Durée : 1h15	Coefficient : 4	page 3/3