

# CONSIGNES AU JURY

## DIFFÉRENTS TYPES DE CLIENTS POTENTIELS :

Dans tous les cas, le ou la jeune doit :

- écouter,
- être avenant et disponible,
- répondre aux besoins du client,
- argumenter clairement

le ou les clients.

- Devant un client bileux (client énergique, logique, réfléchi), le jeune doit être précis, patient parler à sa raison.
- Devant un client nerveux (dynamique, imaginatif), le jeune doit être compréhensif, gai, parler à sa curiosité.
- Devant un client lymphatique (passible, stable, conservateur), le jeune doit être concret, simple, pratique, parler à son goût pour le confort.
- Devant un client sanguin (dynamique, sociable, irritable), le jeune doit être compréhensible, parler à son cœur.
- Devant un client revêche, le jeune doit être aimable.
- Devant un client bavard, le jeune doit éviter les digressions, le ramener au sujet.
- Devant un client difficile, le jeune doit être logique.
- Devant un client timide, le jeune doit le mettre à l'aise, l'aider à s'exprimer, lui poser des questions.
- Devant un client orgueilleux, le jeune doit le flatter, être patient et courtois, ne pas entamer de polémiques.
- Devant un client naïf, le jeune ne doit pas abuser de la situation, ne pas le tromper.
- Etc ...

# INSTRUCTIONS AU JURY

**ATTENTION** : Il est impératif d'ouvrir, au début de chaque demi-journée d'épreuves, les seuls sujets de commercialisation correspondants. Ainsi, pour la première demi-journée, ouvrir les sujets de la 1<sup>ère</sup> série, etc.

L'épreuve EP2 comporte :

1°) une partie pratique de simulation – durée 15 minutes

Vente

Ou

Enregistrement d'un ordre de transmission florale

2°) un entretien avec le jury – durée 15 minutes.

La durée totale de l'épreuve est donc de 30 minutes.

Cette épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à :

- s'exprimer
- réagir dans une relation de face à face
- mettre en valeur le produit vendu et/ou le service rendu
- exécuter les tâches caractéristiques de la profession
- faire preuve des qualités nécessaires à l'exercice de sa profession (présentation personnelle, sens de la relation, désir de convaincre).

## ORGANISATION

### I – TIRAGE AU SORT DU TYPE DE SIMULATION

Lorsque le candidat présente sa convocation et sa carte d'identité, il **tire au sort** le type de simulation sur lequel il sera évalué : vente ou transmission florale.

La personne responsable de cette tâche prendra soin de reporter sur la feuille d'émargement des candidats :

- la lettre V si le candidat a tiré au sort une épreuve de vente,
- les lettres TF si le candidat a tiré au sort une épreuve de transmission florale, ceci en face du nom du candidat.

## II – ORIENTATION DU CANDIDAT VERS UN JURY.

Deux cas peuvent se présenter :

1<sup>er</sup> cas : le candidat a tiré au sort l'épreuve de VENTE.

Il est alors orienté vers un jury disponible quel qu'il soit.

2<sup>ème</sup> cas : le candidat a tiré au sort l'épreuve de TRANSMISSION FLORALE.

Afin de ne pénaliser aucun candidat, par une méconnaissance de tel ou tel système, trois chaînes de transmission florale sont présentes :

INTERFLORA, TELEFLEURS, FLORITEL.

Après questionnement du candidat, celui-ci sera orienté vers le jury qui comprend un représentant de la chaîne de transmission florale qu'il connaît le mieux.

N. B. : si nécessaire, il est possible de donner au candidat un papier à remettre au jury de notation précisant le type de simulation tiré au sort.

### **DÉROULEMENT**

Des sujets différents seront donnés chaque demi-journée pour cette épreuve de commercialisation.

Le jury dispose de grilles de notation spécifique :

- une pour la vente et une pour la transmission florale.

Devant le jury de notation, le candidat tire au sort un des sujets de l'épreuve.

Le candidat ne dispose pas de temps de préparation. L'épreuve commence directement avec un membre du jury qui joue le rôle du client.

- 1<sup>er</sup> cas : épreuve de vente – 15 minutes.

Le jury est composé :

- d'un professeur de vente
- d'un professionnel fleuriste
- d'un professeur d'enseignement général (qui joue le rôle de l'acheteur),

qui observent, mènent l'entretien et notent le candidat en utilisant la grille d'évaluation de vente.

Le candidat doit déceler les besoins, les motivations de l'acheteur, il procède à la vente en :

- présentant les végétaux en main,

- annonçant le prix chaque fois que l'acheteur le lui demande

(au moins une fois, maximum trois fois).

Celui-ci doit :  
- soit faire ajouter un élément,  
- soit faire retirer un élément,  
- soit faire remplacer un élément  
et assure l'encaissement.

**N. B.** : pour la présentation au client, les végétaux ne seront pas coupés par le candidat.  
Ce dernier devra à la fin de la vente simulée les replacer avec précaution dans les contenants du magasin reconstitué.

L'usage de la calculette est interdit pour cette épreuve.

2<sup>ème</sup> cas : épreuve d'enregistrement d'un ordre de transmission florale –  
15 minutes

Le jury est composé de : - un professeur de vente  
- un professionnel de transmission florale  
- un professeur d'enseignement général,

qui observent, mènent l'entretien et notent le candidat en utilisant la grille d'évaluation de transmission florale. Un membre du jury joue le rôle de l'acheteur.

Le candidat doit déceler les besoins et motivations de l'acheteur : après avoir déterminé ceux-ci, il doit :

- proposer au moins deux articles sur catalogue,
- expliquer et calculer le montant des frais
- remplir le document de prise de commande,
- annoncer le coût total et assurer l'encaissement.

Le candidat doit utiliser la documentation mise à sa disposition. Il peut utiliser une calculette.

- ENTRETIEN AVEC LE JURY – 15 minutes

L'entretien doit permettre au jury d'apprécier la capacité du candidat à utiliser des documents de la vie courant et/ou professionnelle et de situer ceux-ci dans leur environnement juridique et/ou économique et/ou social.

Le jury peut notamment demander au candidat d'apprécier sa prestation lors de l'épreuve de simulation.