

VENTE DIRECTE – CAS N°1

SITUATION PROPOSEE

Une personne « classique » veut acheter un bouquet pour une amie hospitalisée.

CLIENT : Conformiste

MOBILE D'ACHAT : Affection

PARTICULARITE : Hôpital

RECOMMANDATIONS : Personne jeune qui aime les couleurs claires

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

Client : qui aime les normes,

Vendeur : qui donne des arguments vérifiables.

Groupement « Est »	SESSION 2002	SUJET	TIRAGE
EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE		Code examen :	
Epreuve : EP2 Vente - conseil		Durée : 1 h 15 Coef. : 2	Page : 1/15

VENTE DIRECTE – CAS N°2

SITUATION PROPOSEE

Une personne jeune et curieuse veut offrir des fleurs à des amis pour une soirée qui sera originale. Elle veut les épater.

CLIENT : Curieuse

MOBILE D'ACHAT : Nouveauté

PARTICULARITE : Ses amis aiment le moderne

RECOMMANDATIONS : Pas d'entretien

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

Client : touche à tout, regarde tout, pose beaucoup de questions ;

Vendeur : limiter les arguments, conclure rapidement la vente.

Groupement « Est »	SESSION 2002	SUJET	TIRAGE
EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE		Code examen :	
Epreuve : EP2 Vente - conseil		Durée : 1 h 15 Coef. : 2	Page : 2/15

VENTE DIRECTE – CAS N°3

SITUATION PROPOSEE

Une personne exubérante, enthousiaste veut offrir des fleurs à la fille de sa meilleure amie, qui a 20 ans..

CLIENT : Enthousiaste

MOBILE D'ACHAT : Affection

PARTICULARITE : Anniversaire 20 ans

RECOMMANDATIONS : Fleurs simples.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

Client : Tout lui plaît ;

Vendeur : conclure rapidement la vente, limiter les présentations.

Groupement « Est »	SESSION 2002	SUJET	TIRAGE
EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE		Code examen :	
Epreuve : EP2 Vente - conseil		Durée : 1 h 15 Coef. : 2	Page : 3/15

VENTE DIRECTE – CAS N° 4

SITUATION PROPOSEE

Une cliente souriante rentre dans le magasin et demande un bouquet pour mettre au centre d'une table pour une soirée exotique.

CLIENT : Douce et calme

MOBILE D'ACHAT : Décoration , bien être

PARTICULARITE : Décor de table

RECOMMANDATIONS : Exotisme.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

Client : à ne pas brusquer ;

Vendeur : bien écouter, être précis pour découvrir le style désiré.

Groupement « Est »	SESSION 2002	SUJET	TIRAGE
EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE		Code examen :	
Epreuve : EP2 Vente - conseil		Durée : 1 h 15 Coef. : 2	Page : 4/15

VENTE DIRECTE – CAS N° 5

SITUATION PROPOSEE

Un client pressé rentre dans le magasin : « Je veux une réalisation pour la St Valentin ».

CLIENT : Pressé

MOBILE D'ACHAT : Affection

PARTICULARITE : Fête des amoureux

RECOMMANDATIONS : Petit bouquet.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

Client : n'aime pas attendre ;

Vendeur : même si l'on est occupé, lui montrer qu'on l'a vu et essayer de le servir rapidement

Groupement « Est »	SESSION 2002	SUJET	TIRAGE
EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE		Code examen :	
Epreuve : EP2 Vente - conseil		Durée : 1 h 15 Coef. : 2	Page : 5/15

VENTE DIRECTE – CAS N°6

SITUATION PROPOSEE

Une adolescente : « Je cherche un petit cadeau pour la fête des mères, quelque chose qui change de l'ordinaire. »

CLIENT : Jeune fille

MOBILE D'ACHAT : Affection

PARTICULARITE : Nouveauté

RECOMMANDATIONS : Petit budget.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

Client : peu expérimenté ;

Vendeur : veiller au budget tout en proposant quelque chose de joli.

Groupement « Est »	SESSION 2002	SUJET	TIRAGE
EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE		Code examen :	
Epreuve : EP2 Vente - conseil		Durée : 1 h 15 Coef. : 2	Page : 6/15

VENTE DIRECTE – CAS N° 7

SITUATION PROPOSEE

Un jeune homme d'une vingtaine d'années rentre dans le magasin «J'ai besoin d'une composition pour un mariage. »

CLIENT : Jeune homme

MOBILE D'ACHAT : Sympathie

PARTICULARITE : Mariage

RECOMMANDATIONS : Relation de travail.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

Client : désire faire plaisir pour une relation (de travail...) ;

Vendeur : doit s'adapter au besoin du client.

Groupement « Est »	SESSION 2002	SUJET	TIRAGE
EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE		Code examen :	
Epreuve : EP2 Vente - conseil		Durée : 1 h 15 Coef. : 2	Page : 7/15

VENTE DIRECTE – CAS N° 8

SITUATION PROPOSEE

Une femme rentre dans le magasin «On m'a dit que vous faisiez de jolies choses. Pouvez-vous me proposer un bouquet pour un anniversaire de mariage. »

CLIENT : Ayant des connaissances

MOBILE D'ACHAT : Affection

PARTICULARITE : Anniversaire de mariage

RECOMMANDATIONS : Pas de budget.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

Client : sans budget précis ;

Vendeur : ne pas limiter sa vente.

Groupement « Est »	SESSION 2002	SUJET	TIRAGE
EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE		Code examen :	
Epreuve : EP2 Vente - conseil		Durée : 1 h 15 Coef. : 2	Page : 8/15

VENTE DIRECTE – CAS N°9

SITUATION PROPOSEE

Une personne demande un bouquet qu'elle veut offrir à sa fille qui vient d'accoucher.

CLIENT : Heureuse

MOBILE D'ACHAT : Affection

PARTICULARITE : Nouvelle grand-mère

RECOMMANDATIONS : Bébé garçon.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

Client : nouvelle grand-mère ;

Vendeur : faire préciser le lieu où sera le bouquet.

Groupement « Est »	SESSION 2002	SUJET	TIRAGE
EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE		Code examen :	
Epreuve : EP2 Vente - conseil		Durée : 1 h 15 Coef. : 2	Page : 9/15

VENTE DIRECTE – CAS N°10

SITUATION PROPOSEE

Une personne désire un bouquet pour une tante qui vient de décéder.

CLIENT : Triste

MOBILE D'ACHAT : Affection

PARTICULARITE : Décès d'un proche

RECOMMANDATIONS : Pas trop encombrant.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

Client : désire emporter le bouquet ;

Vendeur : proposer quelque chose de pas trop lourd.

Groupement « Est »	SESSION 2002	SUJET	TIRAGE
EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE		Code examen :	Page : 10/15
Epreuve : EP2 Vente - conseil		Durée : 1 h 15 Coef. : 2	

VENTE DIRECTE – CAS N°11

SITUATION PROPOSEE

Une personne désire un bouquet pour son propre plaisir.

CLIENT : Egoïste

MOBILE D'ACHAT : Plaisir personnel

PARTICULARITE : Meublé en ancien

RECOMMANDATIONS : Faire un linéaire.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

Client : désire se faire plaisir avant tout,

Vendeur : bien écouter pour découvrir le style souhaité, être précis.

Groupement « Est »	SESSION 2002	SUJET	TIRAGE
EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE		Code examen :	
Epreuve : EP2 Vente - conseil		Durée : 1 h 15 Coef. : 2	Page : 11/15

VENTE DIRECTE – CAS N° 12

SITUATION PROPOSEE

Une personne désire offrir un bouquet pour sa mère qui va fêter ses 90 ans.

CLIENT : Exigeante

MOBILE D'ACHAT : Affection

PARTICULARITE : Age

RECOMMANDATIONS : Beau bouquet.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

Client : veut quelque chose d'impeccable,,

Vendeur : doit mettre toutes ses compétences en œuvre.

Groupement « Est »	SESSION 2002	SUJET	TIRAGE
EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE		Code examen :	
Epreuve : EP2 Vente - conseil		Durée : 1 h 15 Coef. : 2	Page : 12/15

VENTE DIRECTE – N°13

SITUATION PROPOSEE

Une maman demande, pour sa fille et ses amies, un bouquet qui sera offert lors d'un gala de danse, à leur professeur de danse.

CLIENT : Jeunesse

MOBILE D'ACHAT : Remerciements

PARTICULARITE : Le gala aura lieu dans un théâtre

RECOMMANDATIONS : Bouquet offert par une vingtaine d'élèves.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

Client : souhaite un gros bouquet ;

Vendeur : propose un bouquet aux couleurs vives.

Groupement « Est »	SESSION 2002	SUJET	TIRAGE
EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE		Code examen :	Page : 13/15
Epreuve : EP2 Vente - conseil		Durée : 1 h 15 Coef. : 2	

VENTE DIRECTE – CAS N°14

SITUATION PROPOSEE

Une personne demande un bouquet pour le baptême de son neveu.

CLIENT : Indécise

MOBILE D'ACHAT : Affection

PARTICULARITE : Baptême

RECOMMANDATIONS : Budget 30 Euros.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

Client : ne sait pas ce qu'elle veut mais fixe un prix ;

Vendeur : ne pas oublier l'occasion.

Groupement « Est »	SESSION 2002	SUJET	TIRAGE
EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE		Code examen :	Page : 14/15
Epreuve : EP2 Vente - conseil		Durée : 1 h 15 Coef. : 2	

VENTE DIRECTE – CAS N°15

SITUATION PROPOSEE

Une secrétaire vient acheter un bouquet pour décorer le bureau de son patron.

CLIENT : Une employée

MOBILE D'ACHAT : Décoration

PARTICULARITE : Bureau professionnel

RECOMMANDATIONS : Facture.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

Client : facile, accepte tout ;

Vendeur : ne pas oublier le cadre.

Groupement « Est »	SESSION 2002	SUJET	TIRAGE
EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE		Code examen :	Page : 15/15
Epreuve : EP2 Vente - conseil		Durée : 1 h 15 Coef. : 2	