

**ENTRETIEN – CAS N° 1****RECLAMATION**

Madame DURAND vous a commandé des fleurs pour Mademoiselle DURAND à livrer pour 10 heures.

Vous avez eu un retard d'une heure et il n'y avait plus personne au domicile de Mademoiselle DURAND.

Madame DURAND vient vous voir pour faire une réclamation pour le non respect de l'horaire de livraison.

- 1 - Comment allez-vous réagir ?
- 2 - Qu'allez-vous lui proposer ?

<b>Groupement « Est »</b>	<b>SESSION 2002</b>	<b>S U J E T</b>	<b>TIRAGE</b>
<b>EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE</b>		<b>Code examen :</b>	
<b>Epreuve : EP2 Vente - conseil</b>		<b>Durée : 1 h 15 Coef. : 2</b>	<b>Page : 1/2</b>

**ENTRETIEN – CAS N° 2****RECLAMATION**

Monsieur LUCIEN a commandé un bouquet composé avec des lys blancs, des roses rouges, du gypsophile, par une chaîne de transmission florale.

Le fleuriste exécutant la commande n'a pas de lys blanc et met des lys jaunes sans votre accord .

Monsieur DURAND vient vous voir pour faire une réclamation pour le non respect du choix des fleurs commandées.

1 - Comment allez-vous réagir ?

2 - Qu'allez-vous lui proposer ?

<b>Groupement « Est »</b>	<b>SESSION 2002</b>	<b>S U J E T</b>	<b>TIRAGE</b>
<b>EXAMEN : C.A.P. FLEURISTE</b>		<b>Code examen :</b>	
<b>Epreuve : EP2 Vente - conseil</b>		<b>Durée : 1 h 15 Coef. : 2</b>	<b>Page : 2/2</b>