

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

**PRENDRE EN COMPTE
UNE RÉCLAMATION**

GROUPEMENT EST	SESSION 2005	SUJET	TIRAGES
C.A.P. Fleurisse		Code :	
ÉPREUVE : E.P.2 - Vente conseil (prendre en compte une réclamation)		Durée : 1 h 15	Page 1/1

ENTRETIEN – CAS N° 1

PRENDRE EN COMPTE UNE RECLAMATION

Madame Lefèvre s'achète un bouquet de roses rouges, ce sont ses fleurs préférées. Le lendemain, elle revient avec le bouquet de roses, complètement fanées, et vous fait une réclamation.

Que faites-vous ?

- Identifier clairement le type de réclamation et rassurer le client sur sa prise en compte.
- Appliquer la procédure propre à l'entreprise.
- Transmettre la réclamation au responsable et suggérer éventuellement une solution.
- Le tout laissé à l'appréciation du jury.

ENTRETIEN – CAS N° 2

PRENDRE EN COMPTE UNE RECLAMATION

Madame Martin vous demande de livrer une plante chez sa voisine à 16 h précises.

Vous ne pouvez livrer à l'heure demandée et la destinataire n'est pas à son domicile.

Madame Martin vient vous voir pour faire une réclamation.

Que faites-vous ?

- Identifier clairement le type de réclamation et rassurer le client sur sa prise en compte.
- Appliquer la procédure propre à l'entreprise.
- Transmettre la réclamation au responsable et suggérer éventuellement une solution.
- Le tout laissé à l'appréciation du jury.

ENTRETIEN – CAS N° 3

PRENDRE EN COMPTE UNE RECLAMATION

Madame Dupond a commandé un bouquet composé, par une chaîne de transmission florale.

Le fleuriste exécutant ne respecte pas le choix des fleurs demandées.

Madame Dupond vient vous voir pour faire une réclamation.

Que faites-vous ?

- Identifier clairement le type de réclamation et rassurer le client sur sa prise en compte.
- Appliquer la procédure propre à l'entreprise.
- Transmettre la réclamation au responsable et suggérer éventuellement une solution.
- Le tout laissé à l'appréciation du jury.

ENTRETIEN – CAS N°4

PRENDRE EN COMPTE UNE RECLAMATION

Madame LESSERTEUR vous a fait une commande par téléphone avec paiement par carte bancaire. Il s'agit d'une coupe de plantes à livrer au cimetière.

Vous avez omis de mentionner son choix dans les colonis. Votre collègue a déposé une coupe jaune au lieu du rouge demandé.

La cliente revient plusieurs jours après et exprime son mécontentement.

1 – Comment allez-vous réagir ?

2 – Qu'allez-vous lui proposer ?

Le jury appréciera le geste commercial proposé par le candidat et son attitude positive.

ENTRETIEN – CAS N°5

PRENDRE EN COMPTE UNE RECLAMATION

Une cliente insatisfaite par la tenue en vase de son bouquet entre mécontente dans votre point de vente.

- 1- Comment réagissez-vous ?
- 2- Quelles sont les questions à poser pour cerner le problème ?
- 3- Que proposez-vous ?

1 - Le jury appréciera le comportement et la maîtrise pour calmer la cliente.

2 - ⇒ changement régulier de l'eau

⇒ coupe en biseau

⇒ endroit frais

⇒ pas de chocs de température

3 - Le jury appréciera le geste commercial proposé par le candidat.

ENTRETIEN – CAS N°6

PRENDRE EN COMPTE UNE RECLAMATION

Monsieur GERARD vous a commandé en bénéficiant d'une transmission florale un bouquet pour sa mère habitant en région parisienne.

Le fleuriste exécutant n'a pas livré en temps et en heure définis sur le bon de commande.

Monsieur GERARD revient vous voir pour faire une réclamation.

1 – Comment allez-vous réagir ?

2 – Qu'allez-vous lui proposer ?

Le jury appréciera le geste commercial proposé par le candidat ainsi que la lettre de réclamation que le client enverra à la chaîne de transmission florale.

ENTRETIEN – CAS N°7

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 ?

Le jury appréciera le geste commercial proposé par le candidat et la proposition de lettre de réclamation que le client enverra à la chaîne de transmission florale.

ENTRETIEN – CAS N°8

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 ?

Le jury appréciera le geste commercial proposé par le candidat et la proposition de lettre de réclamation que le client enverra à la chaîne de transmission florale.