

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.

SERVICES ET CONSEILS
AU CLIENT

GROUPEMENT EST

SESSION 2003

SUJET

TIRAGES

C.A.P. Fleuriste

Code :

ÉPREUVE : E.P.2 - Vente conseil (services et conseils au client)

Durée : 1 h 15

Page 1/1

ENTRETIEN
CAS N°1

Services et conseils aux clients

SITUATION PROPOSEE

Votre boutique livre dans l'agglomération où elle se situe et dans le monde entier grâce à un système de transmission florale.

Donnez les avantages pour les clients ainsi que pour votre point de vente ?

Pour le client :

- *Suite logique de la vente en magasin, confort d'achat*
- *Permet aux clients de mieux gérer son temps*
- *Accès à un service complet*

Pour l'entreprise :

- *réalisation d'un chiffre d'affaires supplémentaire*
- *impact national voire international*
- *bénéficie de l'image de marque de la société de transmission florale*
- *fidélise le client*

Accepter toutes les réponses logiques.

ENTRETIEN
CAS N°2

Services et conseils aux clients

SITUATION PROPOSEE

Votre responsable souhaite mettre en place un atelier d'art floral, elle vous demande de mettre en avant les avantages de ce type d'animation pour le client et votre boutique.

Pour le client :

- *Découverte d'un art*
- *Apport de nouvelles connaissances (produit, travail...)*
- *Idées pour la décoration de son intérieur*
- *Relation client-vendeuse différente*

Pour la boutique :

- *Nouvelle relation avec la clientèle*
- *Fidélisation*
- *Possibilité de faire évoluer la clientèle vers de nouveaux produits*
- *Développer du chiffre d'affaires*
- *Nouvelle image de marque du point de vente*

Accepter toutes les réponses logiques.

ENTRETIEN
CAS N°3

Services et conseils aux clients

SITUATION PROPOSEE

Une personne désire se renseigner sur les différents produits et services proposés par votre boutique pour un mariage.
Vous lui donnez cette liste.

Produits et services :

- *Bouquet de mariée, demoiselle d'honneur...*
- *Fleurs pour coiffure*
- *boutonnière*
- *Décoration voiture (venitouse, portière, plage arrière...)*
- *Décoration d'église, de mairie, de salle*
- *Centre de table*
- *Pétales de rose pour la sortie de l'église*
-

Accepter toutes les réponses logiques.

ENTRETIEN – CAS N°4

SERVICES ET CONSEILS AU CLIENT

Une société désire un bac 0,60 m x 1,20 m de plantes pour apporter une touche naturelle dans une architecture moderne et sobre mais peu lumineuse.

Vous lui faites une proposition :

- ⇒ choix des plantes
- ⇒ nombre de plantes
- ⇒ entretien

Le jury appréciera les propositions du candidat.

ENTRETIEN – CAS N°5

SERVICES ET CONSEILS AU CLIENT

La banque «*Crédit Parisien*» désire aménager un bac de plantes mais sans entretien.

Vous lui proposez de mettre les végétaux en hydroculture.

Expliquez le concept et ses avantages.

Les plantes n'ont plus de terre, de substrat organique.

Elles ont les racines dans des billes d'argile et dans de l'eau avec sels minéraux.

Une jauge indique le bon moment pour arroser.

Les avantages :

- ⇒ Stérilité du support
- ⇒ Pas de saleté
- ⇒ La plante puise suivant ses besoins
- ⇒ Jamais d'excès ni de manque
- ⇒ Adaptable à toutes les plantes (sauf Cactacées)
- ⇒ Aspect esthétique des billes d'argile

ENTRETIEN – CAS N°6

SERVICES ET CONSEILS AU CLIENT

Un client vient se renseigner pour un entretien de tombe. Il veut un fleurissement toute l'année dans la jardinière de la pierre tombale.

Donner les dates importantes et les plantes en corrélation.

Les Rameaux : dimanche avant Pâques
Cinéraires, buis, bruyère (mars – avril)

Période estivale : mi mai
Plantes à massif (ceillet d'Inde, bégonia, ...)

Toussaint : avant le 1^{er} novembre
Chrysanthèmes, bruyère (Erica Gracilis) ou pensée, choux, calluna, fusain.

Noël : arrangement sapin ou mousse d'Islande, bougies.

ENTRETIEN – CAS N°7

SERVICES ET CONSEILS AUX CLIENTS

Décrivez les différents services payants qu'un fleuriste peut proposer à ses clients :

- la livraison
- contrat d'entretien des plantes
- la location de plantes
- la transmission florale
- l'entretien de tombes...

ENTRETIEN – CAS N°8

SERVICES ET CONSEILS AUX CLIENTS

Un coiffeur de votre ville vous demande de décorer son salon, que lui proposez-vous ? (choix de plantes)

Le jury appréciera les propositions du candidat.

CORRIGÉ

DOSSIER JURY

ENTRETIEN – CAS N°9
SERVICES ET CONSEILS DE VENTE

Une cliente vient vous voir pour la décoration de sa terrasse qui a une exposition plein sud.

Vous lui faites une proposition :

- ⇒ Choix des plantes,
- ⇒ Exposition, lumière,
- ⇒ Entretien,
- ⇒ Prix.

Le jury appréciera les propositions du candidat.