

VENTE DIRECTE

GROUPEMENT EST	SESSION 2003	SUJET	TIRAGES
C.A.P. Fleuriste		Code :	
ÉPREUVE : E.P.2 - Vente conseil (vente directe)		Durée : 1 h 15	Page 1/1

VENTE DIRECTE

Sommaire des cas proposés

- 1 - bouquet à personne âgée**
- 2 - bouquet épouse du maire**
- 3 - 3 bouquets identiques club automobile**
- 4 - cadeau pour instituteur**
- 5 - bouquet pour directeur usine**
- 6 - Ste Catherine**
- 7 - composition de table pour fiançailles**
- 8 - soirée sur thème « Antilles »**
- 9 - retraite (2 bouquets identiques)**
- 10 - noces d'or**
- 11 - naissance de jumelles**
- 12 - remerciements pour voisins**
- 13 - fête des grands-mères**
- 14 - baptême**
- 15 - gala de danse**
- 16 - plaisir personnel**
- 17 - St Valentin**
- 18 - 20 ans de la fille d'une amie**
- 19 - soirée originale**
- 20 - personne hospitalisée**

VENTE DIRECTE CAS N°1

SITUATION PROPOSEE

Une personne veut offrir soit un bouquet, soit une plante à une personne très âgée qui vit en maison de retraite

Client : très jeune d'esprit.

Mobile d'achat : sympathie

Particularité : personne âgée

Recommandations : facile d'entretien

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : sans connaissance particulière
- Vendeur : doit argumenter sur la facilité de l'entretien

VENTE DIRECTE CAS N°2

SITUATION PROPOSÉE

La secrétaire de l'amicale du club de football de la commune veut offrir un bouquet à l'épouse de M. le Maire

Client : a peur de faire une erreur

Mobile d'achat : argent, sympathie

Particularité : remise lors des trophées de fin d'année

Recommandations : dispose d'un budget de 45 euros

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : n'a pas confiance en elle
- Vendeur : doit conseiller et rassurer la cliente sur son choix

VENTE DIRECTE CAS N°3

SITUATION PROPOSEE

Un club automobile organise un rallye et vous demande 3 bouquets identiques

Client : classique

Mobile d'achat : argent

Particularité : bouquets remis sur le podium devant la presse

Recommandations : budget global de 85 euros

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : recherche un produit faisant beaucoup d'effets
- Vendeur : respecter le budget et les exigences du client

VENTE DIRECTE CAS N°4

SITUATION PROPOSEE

A l'occasion de la fin de l'année scolaire, une maman vient acheter pour sa fille un présent destiné à son instituteur.

Client : aimable

Mobile d'achat : sympathie, argent

Particularité : le destinataire est un instituteur

Recommandations : budget pouvant aller de 2 à 6 euros

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : aucune idée précise, achat coup de cœur respectant son budget
- Vendeur : proposer éventuellement des fleurs mais aussi des gadgets et accessoires présents dans la boutique

VENTE DIRECTE CAS N°5

SITUATION PROPOSÉE

Une cliente vers 10h du matin se présente :

« mon amie qui est cliente chez vous, m'a conseillé votre magasin, j'aimerais un magnifique bouquet pour l'épouse du directeur de l'usine de mon mari »

Client : très exigeante

Mobile d'achat : orgueil

Particularité : pour une invitation au domicile du destinataire

Recommandations : la cliente passera prendre son bouquet en fin de journée vers 19h

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : veut absolument quelque chose de « magnifique », pas de budget
- Vendeur : doit valoriser la cliente et lui montrer des fleurs du plus bel effet

VENTE DIRECTE CAS N°6

SITUATION PROPOSÉE

Un homme veut offrir quelque chose d'original pour la Sainte Catherine

Client : la trentaine

Mobile d'achat : sympathie, nouveauté

Particularité : produit original

Recommandations : la destinataire est très moderne et peu conventionnelle

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : très déterminé dans ses choix, pas de budget
- Vendeur : doit faire preuve de création

VENTE DIRECTE CAS N°7

SITUATION PROPOSEE

Une personne dont la fille se fiance demain après-midi, désirerait une composition pour disposer sur une table.

Client : fidèle du magasin

Mobile d'achat : confort

Particularité : sera utilisé lors du cocktail du repas

Recommandations : peu fragile sera manipulé à plusieurs reprises notamment en voiture

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : désire une dominante de tons verts avec une pointe de jaune
- Vendeur : doit s'assurer de l'ambiance désirée ainsi que de proposer que des produits peu fragiles

VENTE DIRECTE CAS N°8

SITUATION PROPOSEE

Un couple jeune organise une soirée déguisée sur le thème des Antilles et recherche un bouquet

Client : actuel

Mobile d'achat : nouveauté

Particularité : servira de décoration sur le buffet

Recommandations : respecter l'ambiance de la soirée

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : pas de budget
- Vendeur : doit faire des propositions florales en tenant compte de l'exotisme de l'ambiance

VENTE DIRECTE CAS N°9

SITUATION PROPOSEE

A l'occasion du départ à la retraite d'employés d'un service administratif, la secrétaire vous demande 2 bouquets identiques

Client : très méthodique, classique

Mobile d'achat : sympathie

Particularité : choisit un type de bouquet de suite

Recommandations : à livrer le soir à 17h30 précise, préparer une facture

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : assez pressée, effectue l'achat sur son temps de travail
- Vendeur : doit être rapide dans ses propositions, doit poser rapidement la question du budget et enregistrer la commande

VENTE DIRECTE CAS N°10

SITUATION PROPOSEE

A l'occasion des noces d'or de ses grands-parents, leur petit-fils voudrait leur offrir un bouquet.

Client : novice

Mobile d'achat : sympathie

Particularité : symboliser et bien représenter l'événement

Recommandations : présentation d'aspect classique

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : budget confortable
- Vendeur : évaluer l'importance de l'événement pour le client et faire une offre adaptée.

VENTE DIRECTE CAS N°11

SITUATION PROPOSEE

Une personne vient d'être grand-mère, elle désirerait offrir un bouquet à sa belle-fille, jeune maman de 2 jumelles, lors de sa première visite à la clinique.

Client : habituelle du point de vente

Mobile d'achat : sympathie, orgueil

Particularité : clinique

Recommandations : tons pastels

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : a peur de se tromper dans son choix
- Vendeur : conseiller en s'appuyant sur une bonne recherche des besoins

VENTE DIRECTE CAS N°12

SITUATION PROPOSEE

Pour remercier une voisine d'avoir gardé son fils de 4 ans, une personne souhaite offrir un bouquet.

Client : envie de faire plaisir

Mobile d'achat : sympathie

Particularité : aimerait que son petit garçon puisse l'offrir

Recommandations : teintes vives

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : peu d'exigence, se laisse guider
- Vendeur : doit être à l'écoute, attentif.

VENTE DIRECTE CAS N°13

SITUATION PROPOSEE

Une personne pour la fête des mères souhaite s'offrir un joli bouquet

Client : très exigeante

Mobile d'achat : orgueil

Particularité : pour disposer dans sa salle à manger Louis XV

Recommandations : qualité irréprochable des fleurs

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : pas de budget, mais beaucoup d'effet
- Vendeur : doit faire preuve de maîtrise et respecter les souhaits de la cliente

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.

VENTE DIRECTE – CAS N°15

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.

VENTE DIRECTE – CAS N°16

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.

VENTE DIRECTE – CAS N°17

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

VENTE DIRECTE – CAS N°18

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.

VENTE DIRECTE – CAS N°19

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.

VENTE DIRECTE CAS N°20

SITUATION PROPOSEE

- Une personne veut offrir une plante à une personne de 60ans hospitalisée

Client : habitué du point de vente

Mobile d'achat : sympathie

Particularité : hospitalisation durant une longue période

Recommandations : le destinataire est une personne très classique

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : se laisse guider, a confiance dans le vendeur
- Vendeur : impose et argumente rapidement son choix