

TRANSMISSION FLORALE

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

TRANSMISSION FLORALE

Sommaire des cas proposés

- 1 - départ à la retraite**
- 2 - décès**
- 3 - félicitations pour promotion**
- 4 - retraite**
- 5 - anniversaire (40 ans)**
- 6 - anniversaire de mariage (25 ans)**
- 7 - Halloween**
- 8 - remerciements**
- 9 - réussite examen**
- 10 - hospitalisation**
- 11 - naissance**
- 12 - fiançailles**
- 13 - accouchement**
- 14 - maladie**
- 15 - réussite B.P. Fleuriste**
- 16 - décor de laboratoire**
- 17 - fête des grand-mères**
- 18 - St Valentin**
- 19 - remerciements**
- 20 - vœux du 1^{er} janvier**

TRANSMISSION FLORALE

BON DE COMMANDE

NOM DU CLIENT : _____ TÉL. : _____

EXEMPLAIRE VENDEUR
ET TRANSMISSION

Ecrire à l'encre noire
et en CAPITALES

BON DE COMMANDE

ÉVÉNEMENT Remerciements, Félicitations Naissance, Baptême Fête, Anniversaire Deuil (Voir C4a)
 Hospitalisation, Convalescence Mariage Autre

Sens de transmission

B0 - IDÉE ALBUM N° :

NOM DU PRODUIT :

1 - PRODUIT DÉFINI OCCASIONNELLEMENT

Accord préalable obligatoire

2 - VENDEUR - TRANSMETTEUR

Initiales du vendeur : Vente faite le / /

2 - PRIX

Prix Vente Fleurs €
Frais Télé-transmission €
Frais complémentaires €
PRIX T.T.C. €
Dont T.V.A. à : % €

3 - RÈGLEMENT

Numéraire
 Chèque
 Carte
 Relevé

4 - AUTRES COMPLÈMENTS DE PRIX

a - Ruban Deuil - à inclure dans le prix de vente exécutant
(texte en CAPITALES) : _____

 b - Colivex (complément pour livraison exceptionnelle :
recherche de tombe, aéroport, etc.)

1 - ADRESSE DESTINATAIRE (en CAPITALES)

M. Mme Mlle

Prénom NOM

Chez M. _____

Adresse

Code Postal Ville Pays

Bâtiment Étage Porte Code entrée

Téléphone indispensable pour livraison / / / /

Cde N°

MESSAGE

2 - JOUR ET DATE DE LIVRAISON : le / /

Matinée Après-midi Dans la journée

Accord préalable obligatoire de l'exécutant si horaires précisés, ci-dessous.

Avant h Après h

3 - NOMS ET SIGNATURES

CLIENT (donneur d'ordre)

Le / /

DESTINATAIRE

Le / /

TRANSMISSION FLORALE – CAS N°1

SITUATION PROPOSEE

Un groupe de collègues veut fêter le départ à la retraite d'un des leurs, qui est au siège social à Paris. Ils font livrer des fleurs.

CLIENT : Facile

MOBILE D'ACHAT : Sympathie

PARTICULARITE : Pour la femme du retraité

RECOMMANDATIONS : Pas de Budget.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

- *Bien vérifier que tous les éléments du bon de commande soient complétés.*
- *Bien vérifier le choix du catalogue par rapport au thème.*
- *Ne pas oublier d'encaisser la commande.*

TRANSMISSION FLORALE

CAS N°2

SITUATION PROPOSEE

Un couple de retraité veut envoyer une gerbe pour le décès d'un ami.

Client : triste

Mobile d'achat : confort

Particularité : le couple sera présent le jour de l'enterrement

Recommandations : budget de 70 euros.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Le vendeur devra :

- Après la recherche des besoins, faire un choix de propositions appropriées
- Remplir correctement le bon de commande du magasin
- Procéder à l'encaissement
- Avoir une attitude de circonstance
- Participer à la rédaction du message
- Tenir compte de la présence du couple le jour de la cérémonie

TRANSMISSION FLORALE CAS N°3

SITUATION PROPOSEE

Une personne veut féliciter une collègue, représentante comme elle, de sa promotion comme chef de secteur.

Client : très pressée

Mobile d'achat : sympathie

Particularité : budget 45 euros

Recommandations : consigne au magasin qui livre : appeler le destinataire avant la livraison

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Le vendeur devra :

- Après la recherche des besoins, faire un choix de propositions appropriées
- Remplir correctement le bon de commande du magasin
- Procéder à l'encaissement
- Bien indiquer la consigne sur le bon de commande

TRANSMISSION FLORALE CAS N°4

SITUATION PROPOSEE

Un homme fait adresser des fleurs à son collègue partant en retraite. Il réside à St Porchaire en Charente Maritime.

Client : aucune connaissance florale

Mobile d'achat : sympathie

Particularité : budget 50 euros

Recommandations : la ville la plus importante proche du lieu de livraison est Saintes (17)

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Le vendeur devra :

- Après la recherche des besoins, faire un choix de propositions appropriées
- Remplir correctement le bon de commande du magasin
- Procéder à l'encaissement
- Rechercher en posant la question au client la ville la plus proche

TRANSMISSION FLORALE CAS N°5

SITUATION PROPOSEE

Une personne fait adresser un bouquet original à sa meilleure amie pour ses 40 ans.

Client : très déterminé dans ses choix

Mobile d'achat : orgueil

Particularité : anniversaire 40 ans

Recommandations : des fleurs peu courantes, pas de budget précis.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Le vendeur devra :

- Après la recherche des besoins, faire un choix de propositions appropriées
- Remplir correctement le bon de commande du magasin
- Procéder à l'encaissement
- Mettre en valeur les variétés des nouvelles fleurs ou les couleurs tendances

TRANSMISSION FLORALE CAS N°6

SITUATION PROPOSEE

Une personne fait envoyer une composition pour les 25 ans de mariage de ses parents.

Client : personne timide

Mobile d'achat : sympathie

Particularité : destination Basse Terre en Guadeloupe

Recommandations :

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Le vendeur devra :

- Après la recherche des besoins, faire un choix de propositions appropriées
- Remplir correctement le bon de commande du magasin
- Procéder à l'encaissement
- Attention tarification spéciale dans certaine chaîne de transmission florale
- Trouver la correspondance entre le nombre d'années de mariage (25ans) et les noces d'argent

TRANSMISSION FLORALE

CAS N°7

SITUATION PROPOSEE

Une personne désire envoyer une composition très originale basée sur Halloween à un ami fleuriste à son domicile.

Client : originale

Mobile d'achat : sympathie

Particularité : destinataire fleuriste professionnel

Recommandations : budget selon coup de cœur

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Le vendeur devra :

- Après la recherche des besoins, faire un choix de propositions appropriées
- Remplir correctement le bon de commande du magasin
- Procéder à l'encaissement
- Prendre conscience du professionnalisme du destinataire
- Bien noter l'ambiance Halloween sur le bon de transmission

TRANSMISSION FLORALE

CAS N°8

SITUATION PROPOSEE

Le lendemain d'une soirée passée ensemble, une personne désire faire livrer un bouquet rond à son amie pour la remercier, elle réside à Lyon dans le 3^{ème} arrondissement.

Client : cliente habituelle de la boutique

Mobile d'achat : sympathie

Particularité : livraison sur ville avec arrondissement

Recommandations : bouquet à base de fleurs classiques

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Le vendeur devra :

- Après la recherche des besoins, faire un choix de propositions appropriées
- Remplir correctement le bon de commande du magasin
- Procéder à l'encaissement
- Faire attention à l'arrondissement

TRANSMISSION FLORALE CAS N°9

SITUATION PROPOSEE

Une retraitée veut féliciter sa petite-fille pour l'obtention de son baccalauréat, elle réside à La Rochelle

Client : confiance dans le vendeur

Mobile d'achat : sympathie

Particularité : ne se souvient pas du code postal

Recommandations : budget 50 euros

NOTE PARTICULIERE AU JURY

Le vendeur devra :

- Après la recherche des besoins, faire un choix de propositions appropriées
- Remplir correctement le bon de commande du magasin
- Procéder à l'encaissement
- Rédiger le message de félicitations

TRANSMISSION FLORALE – CAS N°10

SITUATION PROPOSEE

Un homme désire faire envoyer des fleurs, dans une autre ville, à un collègue de travail hospitalisé.

CLIENT : Quarantaine

MOBILE D'ACHAT : Sympathie

PARTICULARITE : Hospitalisation

RECOMMANDATIONS : Budget 30 €.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

- *Bien vérifier que tous les éléments du bon de commande soient complétés.*
- *Bien vérifier le choix du catalogue par rapport au thème.*
- *Ne pas oublier d'encaisser la commande.*

TRANSMISSION FLORALE – CAS N°11

SITUATION PROPOSEE

Un collaborateur veut faire adresser, au domicile de son responsable, un cadeau suite à une naissance.

CLIENT : Timide

MOBILE D'ACHAT : Sympathie

PARTICULARITE : Cadeau pour la femme d'un responsable

RECOMMANDATIONS : Ne pas épater le responsable.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

- *Bien vérifier que tous les éléments du bon de commande soient complétés.*
- *Bien vérifier le choix du catalogue par rapport au thème.*
- *Ne pas oublier d'encaisser la commande.*

TRANSMISSION FLORALE – CAS N°12

SITUATION PROPOSEE

Une grand mère fait envoyer une composition pour les fiançailles de sa petite fille.

CLIENT : Personne âgée heureuse

MOBILE D'ACHAT : Affection

PARTICULARITE : Fiançailles

RECOMMANDATIONS : Veut des fleurs rares.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

- *Bien vérifier que tous les éléments du bon de commande soient complétés.*
- *Bien vérifier le choix du catalogue par rapport au thème.*
- *Ne pas oublier d'encaisser la commande.*

TRANSMISSION FLORALE – CAS N°13

SITUATION PROPOSEE

Une cliente veut faire envoyer des fleurs à sa sœur qui vient d'accoucher.

CLIENT : Heureuse

MOBILE D'ACHAT : Affection

PARTICULARITE : Naissance

RECOMMANDATIONS : Cliente première fois Tata.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

- *Bien vérifier que tous les éléments du bon de commande soient complétés.*
- *Bien vérifier le choix du catalogue par rapport au thème.*
- *Ne pas oublier d'encaisser la commande.*

TRANSMISSION FLORALE – CAS N°14

SITUATION PROPOSEE

Un client désire offrir une plante à une amie malade.

CLIENT : Homme d'une trentaine d'année

MOBILE D'ACHAT : Relation amicale

PARTICULARITE : La malade est à son domicile

RECOMMANDATIONS : Facile d'entretien.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

- *Bien vérifier que tous les éléments du bon de commande soient complétés.*
- *Bien vérifier le choix du catalogue par rapport au thème.*
- *Ne pas oublier d'encaisser la commande.*

TRANSMISSION FLORALE - CAS N°15

SITUATION PROPOSEE

Une personne fait adresser un bouquet à une amie qui vient de réussir son BP de fleuriste...

CLIENT : Jeune femme

MOBILE D'ACHAT : Relation amicale

PARTICULARITE : Félicitations

RECOMMANDATIONS : Bouquet adressé à une personne de métier.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

- *Bien vérifier que tous les éléments du bon de commande soient complétés.*
- *Bien vérifier le choix du catalogue par rapport au thème.*
- *Ne pas oublier d'encaisser la commande.*

TRANSMISSION FLORALE – CAS N°16

SITUATION PROPOSEE

Un laboratoire pharmaceutique convoque une assemblée de médecins à une journée d'information, et cherche à planter le décor.

CLIENT : Exigeant

MOBILE D'ACHAT : Décoration

PARTICULARITE : Réunion de travail importante pour le laboratoire

RECOMMANDATIONS : Tout doit être parfait.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

- *Bien vérifier que tous les éléments du bon de commande soient complétés.*
- *Bien vérifier le choix du catalogue par rapport au thème.*
- *Ne pas oublier d'encaisser la commande.*

TRANSMISSION FLORALE – CAS N°17

SITUATION PROPOSEE

Des petits-enfants font adresser un bouquet pour la fête des grands-mères.

CLIENT : Exigeants

MOBILE D'ACHAT : Affection

PARTICULARITE : Fête des grands-mères

RECOMMANDATIONS : Petit budget.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

- *Bien vérifier que tous les éléments du bon de commande soient complétés.*
- *Bien vérifier le choix du catalogue par rapport au thème.*
- *Ne pas oublier d'encaisser la commande.*

TRANSMISSION FLORALE – CAS N°18

SITUATION PROPOSEE

Un jeune homme mué dans le Nord fait adresser à sa fiancée, dans le sud, une composition pour la St Valentin.

CLIENT : Jeune et amoureux

MOBILE D'ACHAT : Affection

PARTICULARITE : Fête de la St Valentin

RECOMMANDATIONS : Désire de très belles fleurs.

NOTE PARTICULIERE AU JURY

- *Bien vérifier que tous les éléments du bon de commande soient complétés.*
- *Bien vérifier le choix du catalogue par rapport au thème.*
- *Ne pas oublier d'encaisser la commande.*

TRANSMISSION FLORALE – CAS N°19

Situation proposée

Une jeune femme veut envoyer des fleurs aux parents de son ami pour les remercier de leur accueil lors d'une visite.

Client : jeune
Mobile d'achat : sympathie
Particularité : remerciements
Recommandation : pas de budget

| | |---------------------------| | Note particulière au jury | |---------------------------|

- Bien vérifier que tous les éléments du bon de commande soient complétés.
- Bien vérifier le choix du catalogue par rapport au thème.
- Ne pas oublier d'encaisser la commande.

VENTE DIRECTE – CAS N°20

Situation proposée

Une dame, âgée et hésitante, veut offrir un bouquet à sa voisine de palier pour le 1^{er} janvier.

Cliente : hésitante
Mobile d'achat : sympathie
Particularité : nouvel an
Recommandation : Petit budget

Note particulière au jury

- Cliente : hésitante, ne peut pas prendre de décision
- Vendeur : Ne pas proposer trop de choix, mais des arguments forts et être ferme