

**SERVICES ET CONSEILS  
AU CLIENT**

<b>GROUPEMENT EST</b>	<b>SESSION 2003</b>	<b>SUJET</b>	<b>TIRAGES</b>
<b>C.A.P. Fleuriste</b>		<b>Code :</b>	
<b>ÉPREUVE : E.P.2 - Vente conseil (services et conseils au client)</b>		<b>Durée : 1 h 15</b>	<b>Page 1/1</b>

# **SERVICES ET CONSEILS AU CLIENT**

## **Sommaire des cas proposés**

- 1 - avantages de la transmission florale**
- 2 - avantages d'un atelier d'art floral**
- 3 - services pour un mariage**
- 4 - décor à bac de plantes**
- 5 - tenue de bouquet**
- 6 - décor plantes sans entretien**
- 7 - entretien de pierre tombale**
- 8 - services payants**
- 9 - décoration terrasse**

**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 ?

**DOSSIER CANDIDAT**

**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.

**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.

## **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

**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.

**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.



## **ENTRETIEN – CAS N°7**

### **SERVICES ET CONSEILS AUX CLIENTS**

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

## **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)

## **DOSSIER CANDIDAT**

### **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.