

C.A.P. FLEURISTE
ÉPREUVE E.P.2 - VENTE-CONSEIL

NOTE AU JURY

I. PRESTATION DE VENTE : Vente directe et prestation liée à une transmission florale

- Au cours de l'épreuve, le jury s'attache à évaluer les capacités du candidat dans le cadre de deux activités (vente et transmission florale). En ce qui concerne la transmission florale, les procédures et matériels en usage sont divers. Par mesure d'équité, le jury se conformera au principe suivant :
 - il ne sera pas demandé au candidat d'utiliser le matériel de transmission (fax, minitel,...) du lieu de vente s'il ne le connaît pas, mais d'expliquer clairement comment il procède habituellement sur son lieu de formation.
- L'usage de la calculette est interdit lors de l'annonce du prix (vente directe). L'aptitude au calcul mental doit être vérifiée.

II. ENTRETIEN

- Au cours des 5 premières minutes, le jury laisse le candidat exposer les points forts et points faibles de sa prestation, sans l'interrompre. Si besoin, le jury oriente le candidat.
- Les 40 minutes suivantes se déroulent sous forme d'entretien. Ce dernier porte notamment :
 - sur l'utilisation de documents professionnels en usage en fleuristerie,
 - le jury s'attache à vérifier l'aptitude du candidat à comprendre les documents usuels (utilité - provenance - destination - contenus...), à les établir, les compléter ou les vérifier. L'éventail des documents n'est pas limité. Le jury basera son questionnement sur la présentation d'un ou plusieurs documents de son choix.
- Les questions liées au maintien de l'attractivité du point de vente, à la prise en compte d'une réclamation, à la proposition de service(s), seront toujours présentées dans le cadre d'une situation professionnelle donnée et s'appuieront au maximum sur du concret.
- Les questions relatives à la connaissance du métier et de son environnement professionnel seront, dans la mesure du possible, posées dans le cadre d'une situation professionnelle donnée présentée au (à la) candidat(e) à partir de supports divers.

**L'interrogation se fera conjointement par le professionnel et
l'enseignant - formateur de vente.**

C.A.P. FLEURISTE
ÉPREUVE E.P.2 - VENTE-CONSEIL

GRILLE POUR L'ÉLABORATION DE SITUATIONS DE VENTE						
Thématique	Caractère du client	Type de client	Motivations du client	Budget du client*	Destination de l'achat	
					Pour le client (à exclure lors d'une transmission florale)	Achat cadeau pour une autre personne
Anniversaire Anniversaire de mariage Baptême Cadeau pour un professeur Crémaillère Décor local professionnel Départ mutation Départ retraite Deuil Envie soudaine Fête Fête de jardin Fête des mères Fête des pères Fiançailles Inauguration Invitation Naissance Réception Remerciements Remise de prix Réussite au baccalauréat Visite à l'hôpital Visite en maison de retraite	Décidé Exigeant Difficile Économe Hésitant Impatient Indécis Pressé	Âgé Couple De passage Fidèle Groupe Jeune Occasionnel	Par convenance Par obligation Par orgueil Par procuration Par sympathie Pour décorer Pour épater Pour étonner Pour exprimer Pour faire plaisir	Avec fourchette Large Sans limite Serré	Âgé Champêtre Classique Coloré Jeune Kitsch Main verte Minimaliste Moderne Nature Original Peu soigneux Sophistiqué	Âgée Jeune Classique Colorée Main verte Moderne Nature Originale Peu soignée Sophistiquée

* Prévoir un budget suffisant pour permettre un travail intéressant et évaluable.

Académie de

Session

Centre :

N° Candidat :

NOM :

Prénom :

CAP FLEURISTE

EP2 VENTE - CONSEIL

Evaluation par contrôle ponctuel

I. PRESTATION DE VENTE / 30

Vente /15

Transmission florale /15

II. ENTRETIENS / 20

Appréciation de sa prestation par le candidat /05

Entretien avec le jury /15

TOTAL I et II / 50

NOTE

(arrondie au ½ point supérieur)

/ 20

ACTIVITE	CAPACITE APPRECIEE	EVALUATION (1)
I. PRESTATION DE VENTE – 30 minutes maximum		
▪ Vente directe (15 à 20 minutes)		
ACCUEIL, RECHERCHE DES BESOINS ET MOTIVATIONS DU CLIENT	<input type="checkbox"/> S'exprimer correctement <input type="checkbox"/> Adopter une présentation correcte <input type="checkbox"/> Avoir le sens de la relation	.. / 15 0-1-2-3
ARGUMENTATION, REPONSE AUX OBJECTIONS DU CLIENT	<input type="checkbox"/> Mettre en valeur le produit <input type="checkbox"/> Aptitude à convaincre <input type="checkbox"/> Réagir dans une situation de face à face	0-1-2-3
PRESENTATION, TECHNOLOGIE CONSEILS ET/OU PROPOSITION DE SERVICES OU PRODUITS COMPLEMENTAIRES	<input type="checkbox"/> Proposer des services <input type="checkbox"/> Exécuter les tâches caractéristiques à la profession <input type="checkbox"/> Mettre le produit en valeur en mobilisant ses connaissances <input type="checkbox"/> Conseiller le client	0-1-2-3
ANNONCE DU PRIX (1 à 3 FOIS maximum) N.B. : Usage de la calculatrice interdit	<input type="checkbox"/> Aptitude au calcul mental	0-1-2-3
EMBALLAGE, CONCLUSION DE LA VENTE, ENCAISSEMENT, PRISE DE CONGE, FIDELISATION DU CLIENT	<input type="checkbox"/> Réaliser un emballage adapté <input type="checkbox"/> Maîtriser les opérations administratives <input type="checkbox"/> Avoir le sens de la relation <input type="checkbox"/> Préparer le bon de livraison <input type="checkbox"/> Mettre à jour le fichier clients le cas échéant	0-1-2-3
▪ Transmission florale (10 à 15 minutes)		
ACCUEIL, RECHERCHE DES BESOINS ET MOTIVATIONS DU CLIENT	<input type="checkbox"/> S'exprimer correctement <input type="checkbox"/> Adopter une présentation correcte <input type="checkbox"/> Avoir le sens de la relation	.. / 15 0-1-2-3
PROPOSITION D'ARTICLES SUR CATALOGUES (Minimum 2 articles)	<input type="checkbox"/> Aptitude à convaincre <input type="checkbox"/> Réagir dans une relation de face à face <input type="checkbox"/> Mettre en valeur le produit	0-1-2-3
PRESENTATION DU SERVICE ET ANNONCE DES FRAIS	<input type="checkbox"/> Renseigner correctement le client	0-1-2-3
UTILISATION DE LA DOCUMENTATION	<input type="checkbox"/> Exécuter les tâches caractéristiques à la profession <input type="checkbox"/> Remplir le bon de transmission florale	0-1-2-3
CALCUL DU COUT TOTAL, ENCAISSEMENT, PRISE DE CONGE	<input type="checkbox"/> Déterminer correctement le coût du service <input type="checkbox"/> Avoir le sens de la relation	0-1-2-3

(1) Cercler la note retenue

CONNAISSANCES ET COMPETENCES	CAPACITE APPRECIEE	EVALUATION (1)
II. ENTRETIENS – 45 minutes maximum		
♦ APPRECIATION PAR LE CANDIDAT DE SA PRESTATION - (5 minutes) (Points forts / Points faibles)	Aptitude à réfléchir sur son comportement commercial et psychologique	0 – 2 – 4 – 5
♦ ENTRETIEN AVEC LE JURY (40 minutes maximum)		
CONNAISSANCE ET UTILISATION DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS A LA VENTE	<input type="checkbox"/> Analyser, décrire un document <input type="checkbox"/> Etablir un document <input type="checkbox"/> Compléter un document <input type="checkbox"/> Effectuer des calculs	0 – 1 – 2 – 3
PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITE DU POINT DE VENTE	<input type="checkbox"/> Enoncer les règles d'entretien du magasin et de la zone marchande "extérieure" <input type="checkbox"/> Préciser le rôle de la vitrine <input type="checkbox"/> Préciser les principes et règles d'aménagement	0 – 1 – 2 – 3
PRENDRE EN COMPTE UNE RECLAMATION	<input type="checkbox"/> Prendre en compte une réclamation en adoptant l'attitude vendeur adéquate <input type="checkbox"/> Transmettre la réclamation au responsable	0 – 1 – 2 – 3
SERVICES ET CONSEILS AU CLIENT	<input type="checkbox"/> Enumérer, proposer des services courants et/ou innovants <input type="checkbox"/> Dégager les avantages pour le client et l'entreprise	0 – 1 – 2 – 3
CONNAITRE SON METIER ET SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL	<input type="checkbox"/> Connaître son métier, le contexte professionnel, le matériel et l'outillage utilisé, l'aménagement des locaux <input type="checkbox"/> Prendre en compte le travail à réaliser et évaluer son coût.	0 – 1 – 2 – 3

<u>NOMS DES MEMBRES DU JURY :</u>	<u>SIGNATURES :</u>
1. Professionnel :	
2. Professeur / formateur de vente :	

<u>OBSERVATIONS :</u>

(1) : Cercler la note retenue

PRIERE DE COMPLETER LA PAGE 4

A compléter obligatoirement par le jury

1. Vente courante : Mise en situation retenue par le jury :

⇒ Activités réalisées par le candidat :

2. Transmission florale – situation proposée au candidat :

⇒ Activités réalisées :

3. Entretien avec le jury :

Document usuel présenté au candidat :

⇒ Travail demandé :

- Questions liées à la prise en compte d'une réclamation, au maintien de l'attractivité du point de vente, aux services et conseils aux clients, à la connaissance du métier et du contexte professionnel (*).

(*). Les questions sont liées à des situations concrètes présentées.