

VENTE DIRECTE

GROUPEMENT EST	SESSION 2005	SUJET	TIRAGES
C.A.P. Fleuriste		Code :	
ÉPREUVE : E.P.2 - Vente conseil (vente directe)		Durée : 1 h 15	Page 1/1

C.A.P. FLEURISTE

E.P.2 - VENTE DIRECTE

Sommaire des cas proposés

- 1 - Bouquet à personne âgée
- 2 - Bouquet épouse du maire
- 3 - Cadeau pour institutrice
- 4 - Bouquet pour épouse du directeur
- 5 - Ste Catherine
- 6 - Composition de table pour fiançailles
- 7 - Soirée sur thème « Antilles »
- 8 - Retraite
- 9 - Noces d'or
- 10 - Naissance de jumelles
- 11 - Remerciements pour voisine
- 12 - Fête des mères
- 13 - Baptême
- 14 - Gala de danse contemporaine
- 15 - Plaisir personnel
- 16 - St Valentin
- 17 - 20 ans d'une amie
- 18 - Soirée originale
- 19 - Mariage
- 20 - Cimetière

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 1

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

Une personne veut offrir une plante à une personne très âgée qui vit en maison de retraite.

Mobile d'achat : sympathie.

Particularité : personne âgée.

Recommandation : facile d'entretien.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : sans connaissance particulière.
- Vendeur : - doit argumenter sur la facilité de l'entretien,
- peut proposer une livraison.

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 2

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

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

Client : souhaite un bouquet aux couleurs du club « rouge et jaune ».

Mobile d'achat : argent, sympathie.

Particularité : remise lors des trophées de fin d'année.

Recommandation : dispose d'un budget de 45 euros.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : Veut du « volume ».
- Vendeur : - doit conseiller la cliente sur son choix,
- doit proposer une facture à envoyer au club.

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 3

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

À l'occasion de la fin de l'année scolaire, une maman vient acheter avec sa fille un présent destiné à son institutrice.

Mobile d'achat : sympathie, argent.

Particularité : le destinataire est une institutrice.

Recommandation : budget pouvant aller de 10 à 15 euros.

NOTE PARTICULIÈRE 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.

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 4

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

Une cliente se présente : « Je n'ai pas encore trouvé de fleuriste qui réponde à mes besoins. Mon amie qui est cliente chez vous m'a conseillé votre magasin. J'espère que vous allez me satisfaire. J'aimerais un magnifique bouquet pour l'épouse du directeur de mon mari chez qui nous sommes invités ».

Client : très exigeante.

Mobile d'achat : orgueil.

Particularité : pour une invitation au domicile du destinataire.

Recommandation : Aucune.

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,
- doit proposer la carte de fidélité.

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 5

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

Un homme veut offrir quelque chose d'original à sa sœur pour la Sainte Catherine.

Mobile d'achat : sympathie, nouveauté.

Particularité : produit original.

Recommandation : 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.

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 6

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

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

Client : fidèle du magasin.

Mobile d'achat : confort.

Particularité : sera utilisé lors du cocktail et du repas.

Recommandation : peu fragile sera manipulé à plusieurs reprises notamment en voiture.

Demander un style particulier au choix du jury (contemporain, conventionnel, exotique,...)

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : désire une dominante de tons verts avec une pointe de jaune.
- Vendeur : - doit s'assurer du style désiré et proposer des produits peu fragiles.
- doit proposer d'inscrire sur la carte de fidélité.

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 7

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

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

Mobile d'achat : nouveauté.

Particularité : servira de décoration sur le buffet.

Recommandation : respecter le thème de la soirée.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : pas de budget.
- Vendeur : - doit faire des propositions florales en tenant compte du thème (coloris, choix des fleurs, hauteur,...).

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 8

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

À l'occasion du départ à la retraite d'un employé, la secrétaire vous demande un bouquet.

Mobile d'achat : sympathie.

Particularité : choisit un bouquet classique.

Recommandation : à livrer le soir à 17 h 30 précises et préparer une facture.
Budget de 50 euros.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

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

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 9

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

À l'occasion des noces d'or de ses grands-parents, des petits-enfants voudraient leur offrir un bouquet.

Mobile d'achat : sympathie.

Particularité : symboliser et bien représenter l'événement.

Recommandation : présentation d'aspect classique.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : budget confortable (150 euros).
- Vendeur : évaluer l'importance de l'événement pour les clients et faire une offre adaptée.

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 10

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

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

Client : habituelle du point de vente.

Mobile d'achat : sympathie, orgueil.

Particularité : clinique.

Recommandation : tons pastels - Accessoires souhaitées.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : veut marquer l'événement.
- Vendeur : - conseiller en s'appuyant sur une bonne recherche des besoins,
- doit proposer la carte de fidélité.

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 11

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

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

Client : envie de faire plaisir.

Mobile d'achat : sympathie.

Particularité : aimerait que son petit garçon puisse l'offrir.

Recommandation : teintes vives. Budget modique.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

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

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 12

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

Une personne, pour la fête des mères, souhaite offrir un somptueux bouquet.

Client : très exigeante.

Mobile d'achat : orgueil.

Particularité : pour disposer dans sa salle à manger de style.

Recommandation : qualité irréprochable des fleurs. Coloris en accord avec le style.

NOTE PARTICULIÈRE 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.

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 13

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

Une personne demande un bouquet pour le baptême de son neveu.

Client : indécise.

Mobile d'achat : affection.

Particularité : baptême.

Recommandation : budget de 40 euros.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : ne sait pas ce qu'elle veut mais fixe un prix.
- Vendeur : ne pas oublier l'occasion.

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 14

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

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 contemporaine.

Client : jeunesse.

Mobile d'achat : remerciements.

Particularité : le gala aura lieu dans un théâtre.

Recommandation : bouquet offert par une vingtaine d'élèves.
Souhaite des couleurs vives.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : souhaite un gros bouquet.
- Vendeur : doit proposer une composition originale et actuelle.

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 15

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

Une personne désire un bouquet pour se faire plaisir.

Mobile d'achat : plaisir personnel.

Particularité : meublé en contemporain. Aime le style très épuré.

Recommandation : faire un linéaire.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : désire se faire plaisir avant tout.
- Vendeur : bien écouter pour découvrir le style souhaité, être précis.

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 16

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

Un client pressé entre dans le magasin : « Je désire un petit bouquet pour la St Valentin ».

Client : pressé.

Mobile d'achat : affection.

Particularité : fête des amoureux.

Recommandation : proposition d'une carte.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : n'aime pas attendre.
- Vendeur : essayer de le servir rapidement.

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 17

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

Une personne exubérante, enthousiaste veut offrir des fleurs à sa meilleure amie, qui a 20 ans.

Client : enthousiaste.

Mobile d'achat : affection.

Particularité : anniversaire 20 ans.

Recommandation : fleurs simples et colorées.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : tout lui plaît.
- Vendeur : conclure rapidement la vente, limiter les présentations.

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 18

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

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 - orgueil.

Particularité : ses amis aiment le moderne.

Recommandation : pas d'entretien.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : touche à tout, regarde tout, pose beaucoup de questions.
- Vendeur : limiter les arguments, conclure rapidement la vente.

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 19

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

Une personne invitée au vin d'honneur d'un mariage désire offrir un bouquet.

Client : habituée du point de vente.

Mobile d'achat : sympathie.

Particularité : couple aimant le contemporain.

Recommandation : budget 40 à 50 euros. Livraison dans la salle du vin d'honneur.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : se laisse guider, a confiance dans le vendeur.
- Vendeur : doit proposer une carte et prendre note de la livraison.
Le noter sur la carte de fidélité.

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 20

E.P.2 - VENTE DIRECTE

SITUATION PROPOSÉE

Un couple de passage dans la région souhaite déposer quelque chose sur la tombe d'un proche.

Mobile d'achat : confort.

Particularité : Aucune.

Recommandation : composition qui résiste aux conditions climatiques.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Proposition de réponse :

- Client : se laisse conseiller.
- Vendeur : peut proposer de l'artificiel ou du naturel.