

TRANSMISSION FLORALE

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

C.A.P. FLEURISTE
E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE

Sommaire des cas proposés

- 1 - Départ à la retraite
- 2 - Décès
- 3 - Félicitations pour promotion
- 4 - Mariage
- 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 - Excuses
- 16 - Décor de hall d'accueil
- 17 - Fête des grand-mères
- 18 - St Valentin
- 19 - Remerciements
- 20 - Noël

C.A.P. FLEURISTE
E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 1

SITUATION PROPOSÉE

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

Mobile d'achat : Sympathie.

Particularité : Pour une retraitée aimant les roses.

Recommandation : Groupe de 20 personnes ayant cotisé 5 euros par personne.

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 goût de la retraitée.
- Proposer un produit complémentaire pour arriver au budget.

C.A.P. FLEURISTE
E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 2

SITUATION PROPOSÉE

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

Mobile d'achat : Sympathie.

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

Recommandation : Budget de 70 euros (avec frais).
Livraison pour la cérémonie à l'église.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Le vendeur devra :

- Remplir correctement le bon de commande du magasin.
- Avoir une attitude de circonstance.
- Aider le couple à rédiger le message.

C.A.P. FLEURISTE
E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 3

SITUATION PROPOSÉE

Une personne veut féliciter une collègue ayant eu une promotion.

Client : Très pressée.

Mobile d'achat : Sympathie.

Particularité : Budget 45 euros (avec frais).

Recommandation : Consigne au magasin qui livre : appeler le destinataire avant la livraison.
Couleurs vives souhaitées.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Le vendeur devra :

- Remplir correctement le bon de commande du magasin.
- Bien indiquer la consigne sur le bon de commande.

C.A.P. FLEURISTE
E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 4

SITUATION PROPOSÉE

Un homme fait adresser des fleurs pour le mariage de sa nièce à Delle (90100).

Mobile d'achat : Sympathie.

Particularité : Budget 60 euros.

Recommandation : Faire livrer au domicile, la veille du mariage.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Le vendeur devra :

- Remplir correctement le bon de commande du magasin.

C.A.P. FLEURISTE
E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 5

SITUATION PROPOSÉE

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.

Recommandation : Des fleurs peu courantes, pas de budget précis.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Le vendeur devra :

- Remplir correctement le bon de commande du magasin.
- Penser à obtenir l'accord du fleuriste correspondant.

C.A.P. FLEURISTE
E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 6

SITUATION PROPOSÉE

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

Client : Personne timide.

Mobile d'achat : Sympathie.

Particularité : Destination Sainte Anne en Martinique.

Recommandation : Aucune.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Le vendeur devra :

- Remplir correctement le bon de commande du magasin.
- Faire attention à la tarification spéciale dans certaine chaîne de transmission florale.
- Trouver la correspondance entre le nombre d'années de mariage (25 ans) et les noces d'argent.

C.A.P. FLEURISTE

E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 7

SITUATION PROPOSÉE

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

Mobile d'achat : Sympathie.

Particularité : Souhaite l'insertion d'accessoires.

Recommandation : Budget de 50 euros.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Le vendeur devra :

- Remplir correctement le bon de commande du magasin.
- Bien noter l'ambiance Halloween sur le bon de transmission et décrire la composition de manière précise.
- Prendre contact avec le correspondant.

C.A.P. FLEURISTE

E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 8

SITUATION PROPOSÉE

Une personne désire faire livrer un bouquet rond à son amie pour la remercier de l'avoir invitée pendant ses vacances.
Elle réside à Lyon dans le 3ème arrondissement.

Client : Cliente habituelle de la boutique.

Mobile d'achat : Sympathie.

Particularité : Livraison sur ville avec arrondissement.

Recommandation : Bouquet à base de fleurs classiques.
Budget de 60 euros.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Le vendeur devra :

- Remplir correctement le bon de commande du magasin.
- Faire attention à l'arrondissement.

C.A.P. FLEURISTE

E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 9

SITUATION PROPOSÉE

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

Client : Confiance dans le vendeur.

Mobile d'achat : Sympathie.

Particularité : Ne se souvient pas du code postal.

Recommandation : Budget de 50 euros.
Couleurs vives, style champêtre.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

Le vendeur devra :

- Remplir correctement le bon de commande du magasin.
- Rédiger le message de félicitations.

C.A.P. FLEURISTE
E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 10

SITUATION PROPOSÉE

Une femme désire faire envoyer des fleurs ou une plante, dans une autre ville, à une collègue de travail hospitalisée.

Client : Quarantaine.

Mobile d'achat : Sympathie.

Particularité : Hospitalisation.

Recommandation : Budget de 40 euros.
Fleurs qui résistent à la chaleur.
Possibilité d'arrangement planté.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

- Bien vérifier que tous les éléments du bon de commande soient complétés.
- Trouver l'adresse de l'hôpital et demander le service concerné.

C.A.P. FLEURISTE

E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 11

SITUATION PROPOSÉE

Un collaborateur veut faire adresser, au domicile de son responsable, un cadeau pour la naissance d'une petite fille.

Mobile d'achat : Sympathie.

Particularité : Cadeau pour la femme du responsable.

Recommandation : Proposer éventuellement un accessoire.
Fleurs dans les tons pastels.

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.

C.A.P. FLEURISTE
E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 12

SITUATION PROPOSÉE

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

Mobile d'achat : Affection.

Particularité : Fiançailles.

Recommandation : Composition originale et linéaire pour décorer un buffet.

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.
- Aider à la rédaction du message.

C.A.P. FLEURISTE

E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 13

SITUATION PROPOSÉE

Une cliente veut faire envoyer des fleurs à sa soeur qui vient d'accoucher à la maternité de l'hôpital Pasteur à Colmar.

Mobile d'achat : Affection.

Particularité : Naissance d'un garçon.

Recommandation : Pas de limite 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.
- Le vendeur propose de rechercher les coordonnées de l'hôpital.

C.A.P. FLEURISTE

E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 14

SITUATION PROPOSÉE

Un client désire offrir une plante ou un assemblage à une amie malade.

Mobile d'achat : Relation amicale.

Particularité : La malade est à son domicile.

Recommandation : Facile d'entretien.
Livraison obligatoire le matin.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

- Bien vérifier que tous les éléments du bon de commande soient complétés.

C.A.P. FLEURISTE

E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 15

SITUATION PROPOSÉE

Une banque fait adresser un bouquet à une cliente suite à une réclamation justifiée de sa part.

Circonstances d'achat : Relations commerciales.

Particularité : Excuses.

Recommandation : Bouquet volumineux.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

- Bien vérifier que tous les éléments du bon de commande soient complétés.
- Ne pas omettre la carte d'excuses.

C.A.P. FLEURISTE

E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 16

SITUATION PROPOSÉE

Un laboratoire pharmaceutique convoque une assemblée de médecins à une journée d'information. Il vous demande de proposer 2 arrangements à poser sur le comptoir d'accueil aux couleurs du laboratoire : jaune et blanc.

Client : Exigeant.

Particularité : Réunion de travail importante pour le laboratoire.

Recommandation : À livrer sur le lieu de la réunion.
Pas de budget limité.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

- Bien vérifier que tous les éléments du bon de commande soient complétés.

C.A.P. FLEURISTE
E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 17

SITUATION PROPOSÉE

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

Client : Exigeants.

Mobile d'achat : Affection.

Particularité : Fête des grands-mères.

Recommandation : Petit budget.
Produit traditionnel.

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.

C.A.P. FLEURISTE
E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 18

SITUATION PROPOSÉE

Un jeune homme muté dans le Nord fait adresser à sa fiancée, une composition pour la Saint Valentin.

Client : Jeune et amoureux.

Mobile d'achat : Affection.

Particularité : Fête de la Saint Valentin.

Recommandation : Désire de très belles fleurs.
Préférence pour du rouge.

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.

C.A.P. FLEURISTE

E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 19

SITUATION PROPOSÉE

Une jeune femme veut envoyer des fleurs aux parents du correspondant allemand de son fils pour les remercier de leur accueil.

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.

C.A.P. FLEURISTE

E.P.2 - TRANSMISSION FLORALE - CAS N° 20

SITUATION PROPOSÉE

Une dame, âgée et hésitante, veut offrir un bouquet ou une plante à une amie pour Noël.

Client : Hésitante.

Mobile d'achat : Sympathie.

Particularité : Noël.

Recommandation : Petit budget.

Respect des couleurs traditionnelles de Noël.

NOTE PARTICULIÈRE AU JURY

- Bien vérifier que tous les éléments du bon de commande soient complétés.
- Cliente : hésitante, ne peut pas prendre de décision.
- Vendeur : ne pas proposer trop de choix, mais des arguments rassurants.