

**PRENDRE EN COMPTE
UNE RÉCLAMATION**

GROUPEMENT EST	SESSION 2005	SUJET	TIRAGES
C.A.P. Fleuriste		Code :	
ÉPREUVE : E.P.2 - Vente conseil (prendre en compte une réclamation)		Durée : 1 h 15	Page 1/1

C.A.P. FLEURISTE
E.P.2 - PRENDRE EN COMPTE
UNE RÉCLAMATION

Sommaire des cas proposés

- 1 - Roses rouges fanées
- 2 - Livraison non respectée
- 3 - Choix des couleurs non respecté
- 4 - Coloris non respecté
- 5 - Tenue de bouquet
- 6 - Retard dans une livraison
- 7 - Oubli d'une livraison
- 8 - Couleurs non respectées

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 1

E.P.2 - PRENDRE EN COMPTE UNE RÉCLAMATION

Madame LEFÈVRE s'achète un bouquet de roses rouges, ce sont ses fleurs préférées. Le lendemain, elle revient avec le bouquet de roses, complètement fanées, et vous fait une réclamation.

Que faites-vous ?

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 2

E.P.2 - PRENDRE EN COMPTE UNE RÉCLAMATION

Madame MARTIN vous demande de livrer une plante chez sa voisine à 16 heures précises.

Vous n'avez pas respecté l'heure demandée et la destinataire n'est plus à son domicile.

Madame MARTIN vient vous voir pour faire une réclamation.

Que faites-vous ?

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 3

E.P.2 - PRENDRE EN COMPTE UNE RÉCLAMATION

Madame DUPOND a fait livrer un bouquet composé, par une chaîne de transmission florale.

Le fleuriste exécutant ne respecte pas le choix des couleurs demandées.

Madame DUPOND vient vous voir pour faire une réclamation.

Que faites-vous ?

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 4

E.P.2 - PRENDRE EN COMPTE UNE RÉCLAMATION

Madame LESSERTEUR vous a fait une commande par téléphone avec paiement par carte bancaire. Il s'agit d'une coupe de plantes à livrer au cimetière.

Vous avez omis de mentionner son choix dans les coloris. Votre collègue a déposé une coupe jaune au lieu du rouge demandé.

La cliente revient plusieurs jours après et exprime son mécontentement.

1. Comment allez-vous réagir ?
2. Qu'allez-vous lui proposer ?

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 5

E.P.2 - PRENDRE EN COMPTE UNE RÉCLAMATION

Une cliente insatisfaite par la tenue en vase de son bouquet entre mécontente dans votre point de vente.

1. Comment réagissez-vous ?
2. Quelles sont les questions à poser pour cerner le problème ?
3. Que proposez-vous ?

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 6

E.P.2 - PRENDRE EN COMPTE UNE RÉCLAMATION

Monsieur GERARD vous a fait livrer par transmission florale un bouquet pour sa mère habitant en région parisienne.

Le fleuriste exécutant n'a pas livré en temps et en heure définis sur le bon de commande.

Monsieur GERARD revient vous voir pour faire une réclamation.

1. Comment allez-vous réagir ?
2. Qu'allez-vous lui proposer ?

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 7

E.P.2 - PRENDRE EN COMPTE UNE RÉCLAMATION

Madame DURAND vous a commandé des fleurs pour Mademoiselle DURAND à livrer à la clinique des Bleuets de Strasbourg.

Vous avez oublié la livraison.

Madame DURAND vient vous voir pour faire une réclamation pour la non livraison.

1. Comment allez-vous réagir ?
2. Qu'allez-vous lui proposer ?

C.A.P. FLEURISTE
ENTRETIEN - CAS N° 8

E.P.2 - PRENDRE EN COMPTE UNE RÉCLAMATION

Monsieur LUCIEN a commandé un bouquet composé avec des lys blancs, des roses rouges, du gypsophile, par une chaîne de transmission florale.

Le fleuriste exécutant la commande n'a pas de lys blanc et met des lys jaunes sans votre accord.

Monsieur DURAND vient vous voir pour faire une réclamation pour le non respect du choix des couleurs commandées.

1. Comment allez-vous réagir ?
2. Qu'allez-vous lui proposer ?