

Académie de

Session

Centre : .....

N° Candidat : .....

## CAP FLEURISTE

### EP2

### PRATIQUE DE LA VENTE-CONSEIL EN MAGASIN

#### Evaluation par contrôle ponctuel

<b>I.</b>	<b>PRESTATION DE VENTE</b>	<b>/30</b>
	<input type="checkbox"/> Vente	/15
	<input type="checkbox"/> Transmission florale	/15
<b>II.</b>	<b>ENTRETIENS</b>	<b>/20</b>
	<input type="checkbox"/> Appréciation de sa prestation de vente par le candidat	/02
	<input type="checkbox"/> Entretiens avec le jury	
	● Partie commerciale	/08
	● Partie économique et juridique	/10

**TOTAL I et II** /50

**NOTE** /20

(arrondie au ½ point supérieur)

ACTIVITÉ	CAPACITÉ APPRÉCIÉE	ÉVALUATION (1)
<b>1. PRESTATION DE VENTE - 25 minutes maximum</b>		
<b>Vente directe (15 minutes)</b>		
		<b>../15</b>
ACCUEIL, RECHERCHE DES BESOINS ET MOTIVATIONS DU CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'exprimer correctement</li> <li>- Adopter une présentation correcte</li> <li>- Avoir le sens de la relation</li> </ul>	<b>0 / 1 / 2 / 3</b>
ARGUMENTATION, RÉPONSE AUX OBJECTIONS DU CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en valeur le produit</li> <li>- Aptitude à convaincre</li> <li>- Réagir dans une situation de face à face</li> </ul>	<b>0 / 1 / 2 / 3</b>
PRÉSENTATION, TECHNOLOGIE CONSEILS ET/OU PROPOSITION DE SERVICES OU PRODUITS COMPLÉMENTAIRES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exécuter les tâches caractéristiques à la profession</li> <li>- Mettre le produit en valeur en mobilisant ses connaissances</li> <li>- Conseiller le client</li> </ul>	<b>0 / 1 / 2 / 3</b>
ANNONCE DU PRIX (1 à 3 FOIS maximum) N.B. : Usage de la calculette interdit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitude au calcul mental</li> </ul>	<b>0 / 1 / 2 / 3</b>
EMBALLAGE, CONCLUSION DE LA VENTE, ENCAISSEMENT, PRISE DE CONGÉ, FIDÉLISATION DU CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser un emballage adapté</li> <li>- Maîtriser les opérations administratives</li> <li>- Proposer des services</li> </ul>	<b>0 / 1 / 2 / 3</b>
<b>Transmission florale (10 minutes)</b>		
		<b>../15</b>
ACCUEIL, RECHERCHE DES BESOINS ET MOTIVATIONS DU CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'exprimer correctement</li> <li>- Adopter une présentation correcte</li> <li>- Avoir le sens de la relation</li> </ul>	<b>0 / 1 / 2 / 3</b>
PROPOSITION D'ARTICLES SUR CATALOGUES (Minimum 2 articles)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitude à convaincre et à répondre aux objections</li> </ul>	<b>0 / 1 / 2 / 3</b>
PRÉSENTATION DU SERVICE ET ANNONCE DES FRAIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renseigner correctement le client</li> </ul>	<b>0 / 1 / 2 / 3</b>
UTILISATION DE LA DOCUMENTATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remplir le bon de transmission florale</li> </ul>	<b>0 / 1 / 2 / 3</b>
CALCUL DU COÛT TOTAL, ENCAISSEMENT, PRISE DE CONGÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminer correctement le coût total</li> </ul>	<b>0 / 1 / 2 / 3</b>

(1) Cercler la note retenue

CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES	CAPACITÉ APPRÉCIÉE	ÉVALUATION (1)
<b>II. ENTRETIENS - 50 minutes maximum</b>		<b>.../20</b>
APPRÉCIATION PAR LE CANDIDAT DE SA PRESTATION - (5 minutes)	Aptitude à réfléchir sur son comportement commercial et psychologique	<b>.../02</b>
		<b>0 / 1 / 2</b>
<b>PARTIE COMMERCIALE (20 minutes)</b>		<b>.../08</b>
CONNAÎTRE ET UTILISER DES DOCUMENTS USUELS RELATIFS À LA VENTE	- Analyser, décrire un document - Compléter un document - Effectuer des calculs	<b>0 / 1 / 2</b>
PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITÉ DU POINT DE VENTE	- Énoncer les règles d'entretien - Analyser une vitrine - Entretenir les végétaux	<b>0 / 1 / 2</b>
PRENDRE EN COMPTE UNE RÉCLAMATION ET/OU OFFRIR DES SERVICES AU CLIENT	- Identifier le type de réclamation et suggérer une solution - Proposer des services	<b>0 / 1 / 2</b>
CONNAÎTRE SON MÉTIER ET SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL	- Connaître son métier, le contexte professionnel, le matériel et l'outillage utilisés	<b>0 / 1 / 2</b>
<b>PARTIE ECONOMIQUE , JURIDIQUE ET SOCIAL - 25 minutes (Dont 10 minutes de temps de préparation)</b>		<b>.../10</b>
	- Exploiter de façon pertinente des informations et les exporter clairement.	<b>0 / 2 / 4</b>
	- Utiliser à bon escient la terminologie de base dans les domaines juridique économique et social	<b>0 / 2 / 4</b>
	- Mobiliser ses connaissances en environnement juridique, économique et social.	<b>0 / 1 / 2</b>

(1) Cercler la note retenue

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

<b><u>OBSERVATIONS :</u></b>
------------------------------

**À compléter obligatoirement par le jury**

1. **Vente directe** : mise en situation retenue par le jury N°

Produit vendu :

Service proposé :

2. **Transmission florale** : situation proposée n°

Produit vendu :

3. **Entretiens avec le jury « Partie commerciale » (\*)**

- Connaissance et utilisation des documents – Dossier 1

Document concerné :

- Participer au maintien de l'attractivité – Dossier 2

Cas proposé :

- Offrir des services et/ou prendre en compte une réclamation – Dossiers 3 et 4

Thème proposé :

- Connaître métier et son environnement – Dossier 5

Cas proposé :

4. **Entretiens avec le jury « Partie économique, juridique et sociale » (\*)**

Dossier 6      Thème économique :

Thème juridique :

Thème social :

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