

**DOSSIER JURY  
DOCUMENTS D'AIDE À L'ENTRETIEN**

**CAP FLEURISTE**

**EP2 VENTE-CONSEIL / ENTRETIENS**

**DOSSIERS 3 et 4**

**Offre des services et des conseils au client**

**Et/ou**

**Prise en compte et transmission d'une réclamation**

## ENTRETIEN AVEC LE JURY

### DOCUMENTS D'AIDE A L'ENTRETIEN

Offrir des services au client et le conseiller  
et/ou prendre en compte et transmettre une réclamation

Choisir un ou plusieurs services et demander au candidat d'expliquer l'intérêt de ce(s) service(s) pour un magasin de fleurs.

- Carte de fidélité
- Télépaiement des commandes
- Service de commandes par Internet
- Présentation du book album des travaux réalisés pour le magasin
- Contrat d'entretien (tombes, plantes)
- Abonnements
- Bon de réduction (3 € à valoir sur prochain achat d'un montant minimum de 30 €.)
- Location (par ex : plantes)
- Livraisons
- Transmission florale

<b>CAP FLEURISTE</b>	<b>SESSION 2009</b>	<b>SUJET</b>
<b>EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL (entretien/offre des services et/ou réclamation)</b>	<b>PAGE 1/ 1</b>	

**DOCUMENTS D'AIDE A L'ENTRETIEN**

**Prendre en compte une réclamation**

*Le jury exposera une situation de réclamation et demandera au candidat quelle attitude il doit adopter.*

1. « Ma noix de coco n'a fait qu'une petite feuille. Pourquoi ? »
2. « Ma sœur m'a offert un bégonia la semaine dernière, ses fleurs sont tombées et il perd ses feuilles. »
3. « J'ai acheté il y a trois jours un yucca, il ne me plaît pas du tout, je voudrais l'échanger contre un rhododendron ».
4. « J'ai demandé de livrer un bouquet chez ma mère à 12h00 précises. Elle l'a reçu à 14h00 ! »
5. « J'ai acheté 10 roses, elles ont séché, les boutons n'ont pas éclos ! ».
6. « J'ai acheté des géraniums pour mon balcon, ils ont noirci, ils ont dû geler... ».
7. « J'ai acheté mon bouquet de mariée, il est défraîchi, je ne pourrai pas le conserver ».
8. « J'ai passé une commande par transmission florale, 2 jours plus tard, les fleurs livrées étaient différentes de la commande ! ».
9. « Les feuilles de mon « ficus benjamina » se sont recroquevillées. Je l'ai acheté il y a un mois... ».
10. « J'ai acheté un diffenbachia et je viens d'apprendre que c'est une plante toxique. J'ai des enfants, je vous le ramène ! ».
11. « Mon amaryllis très beau l'an dernier ne refleurit pas ».
12. « Mon rosier grimpant est couvert de pucerons. Ses boutons tombent ? ».

13. 3J'ai acheté une corbeille de primevères et de narcisses. La mousse est toute sèche, et l'eau s'échappe de la corbeille... ».
14. « Le phalaenopsis que nous avons acheté la semaine dernière, a perdu toutes ses fleurs ! ».
15. « J'ai reçu un bouquet réalisé par votre entreprise avec un chou et j'ai horreur de cette odeur. Pouvez-vous me l'échanger ? ».
16. « J'ai fait livrer un arrangement à une amie hospitalisée hier et elle ne l'a pas reçu ».
17. « Le bouquet que j'ai fait livrer par transmission florale en début de semaine n'était pas comme sur la photo ».
18. « La réalisation de la composition d'église que j'ai commandé, n'était pas conforme à ma demande; les coloris n'ont pas été respectés ! »
19. « Nous avons fait livrer pour la communion de notre neveu un magnifique bouquet. Cependant votre correspondant ne l'a pas livré le matin, mais le soir. C'est inadmissible ! »
20. Un club de tennis attend toujours le bouquet du vainqueur du tournoi. Il est 17h30 et la livraison était prévue pour 17 heures. L'organisateur s'inquiète.
21. « J'ai fait livrer des fleurs à mon épouse ce matin, Or vous avez effectué la livraison cet après-midi ; comme elle était absente, ce sont mes enfants qui ont réceptionné le bouquet. Je suis très mécontent que vous n'ayez pas respecté ma demande... »
22. « Le lierre que j'ai acheté il y a dix jours, est plein de pucerons. Ce n'est pas normal ! »
23. « Vous avez livré un bouquet de roses rouges à une cliente alors que son mari avait commandé des tulipes rouges !:

<b>CAP FLEURISTE</b>	<b>SESSION 2007</b>	<b>SUJET</b>
<b>EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL (entretiens)</b>	<b>Page 2 sur 3</b>	

**Éléments de réponses attendus.**

**(liste exhaustive)**

- 1) Présenter des excuses au client
- 2) Vérifier le bon de commande, le bon de transmission, les documents.
- 3) En cas de non livraison :
  - vérifier si l'adresse est complète (code, n° appartement, TEL...);
  - dans certains cas, proposer une autre livraison ou mise à disposition au magasin ;
  - offrir la livraison ;
  - proposer un avoir ou le remboursement éventuel (sauf transmission florale où c'est la chaîne de transmission qui décide du remboursement) ;
- 4) Si la plante ou les fleurs n'ont pas tenu, se renseigner sur la manière dont le client s'en est occupé, sur la température de la pièce, sur l'arrosage et sur l'exposition.
- 5) Mettre en avant :
  - le conseil
  - la qualité
  - le savoir faire

CRDP LORRAINE

<b>CAP FLEURISTE</b>	<b>SESSION 2007</b>	<b>SUJET</b>
<b>EPREUVE EP2 : VENTE / CONSEIL (entretiens)</b>	<b>Page 3 sur 3</b>	