



CAP Fleuriste

EP2 – Pratique de la vente-conseil en magasin

EPREUVE PONCTUELLE

Information à l'attention des commissions d'interrogation

Définition de l'épreuve

Coefficient 4

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve a pour but d'évaluer le niveau de compétence professionnelle du candidat son attitude professionnelle en magasin de vente, sa capacité à identifier les éléments du contexte économique, juridique et social de ses activités professionnelles.

Le degré d'information du candidat sur l'actualité juridique, économique et sociale, sa capacité à mobiliser ses connaissances dans ce domaine, seront également appréciés.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve doit mettre le candidat en situation de travail et permettre d'apprécier ses compétences professionnelles (savoir-faire et savoir associés), en vente, conseil au client et accompagnement de la vente (dans le cadre d'une vente simple).

Compétences évaluées

- | | |
|---|---|
| C.3.1 Accueillir le client | C.4.1 Participer au maintien de l'attractivité du point de vente |
| C.3.2 Rechercher les besoins et faire préciser la demande | C.4.2 Participer à l'actualisation du fichier clients |
| C.3.3 Présenter les produits correspondant aux attentes du client | C.4.3 Recevoir les réclamations courantes et les transmettre au responsable |
| C.3.4 Argumenter | C.4.4 Informer le client, proposer des services et les développer |
| C.3.5 Conclure la vente | C.4.5 Participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles |
| C.3.6 Prendre congé du client | |

Les savoirs associés S.1.1 - S.1.2. - et S.5. seront également évalués

- S.1.1 Le métier de fleuriste
- S.1.2 L'environnement professionnel
- S.5.0. Démocratie, citoyenneté, institution politique
- S.5.1. Environnement économique des activités professionnelles.
- S.5.2. Environnement juridique et social.

Les compétences et attitudes professionnelles sont évaluées. Cette épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à :

- s'exprimer
- réagir dans une situation de face à face
- mettre en valeur les produits
- proposer un service
- exécuter les tâches caractéristiques à la profession
- adopter une attitude correcte.
- exploiter de façon pertinente des informations ;
- connaître, utiliser à bon escient la terminologie de base dans le domaine juridique, économique et social.

Les aptitudes du candidat sont appréciées dans le cadre d'une vente directe en magasin, d'une transmission florale et d'un entretien.

Évaluation par épreuve ponctuelle

Durée : 1 heure 15 maximum

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale (pratique et orale) qui se déroule, en fonction des possibilités locales, en magasin de fleuristerie réel ou reconstitué.

Il s'agit d'évaluer tout ou partie d'une activité de vente directe en magasin, de transmission florale et lors de l'entretien, vérifier l'aptitude du candidat à identifier le contexte juridique, économique et social des activités professionnelles.

La commission d'interrogation est composée d'un professionnel, d'un professeur ou formateur de vente, d'un professeur chargé des enseignements juridique et économique.

L'épreuve se déroule ainsi :

Prestation de vente : 25 minutes maximum

- *Prestation de vente directe* : 15 minutes

Un membre de la commission d'interrogation tient le rôle du client. Le candidat doit accueillir le client, déceler ses besoins, motivations et mobiles d'achat. Il doit argumenter, présenter les produits, conclure la vente et procéder aux opérations complémentaires.

- *Prestation liée à une transmission florale* : de 10 minutes

Après avoir décelé les besoins et motivations de l'acheteur, le candidat doit proposer au moins deux articles sur catalogue, expliquer et calculer le montant des frais, remplir le document de prise de commande, annoncer le coût total et assurer l'encaissement.

Entretiens : 50 minutes maximum

Appréciation du candidat sur sa prestation de vente :

5 minutes

Entretien avec le jury ayant pour but de vérifier l'aptitude du candidat à :

20 minutes

- utiliser les documents usuels dans l'exercice du métier de fleuriste ;
- participer au maintien de l'attractivité du point de vente ;
- offrir des services au client et le conseiller et/ou prendre en compte et transmettre une réclamation ;
- connaître son métier, son environnement professionnel (S.1.1-S.1.2.).
- connaître l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles :

25 minutes max.

Au début de l'épreuve, les membres de la commission se concertent et définissent les modalités pratiques : activités à réaliser, questions à poser, documents professionnels à faire expliciter, compléter et/ou analyser.

L'épreuve est sanctionnée par une note globale sur 50 points se décomposant ainsi :

- vente directe : 15 points
- vente « transmission florale » : 15 points
- entretien : 20 points.

Les critères d'évaluation sont établis sur la base du référentiel de certification et explicités sur une grille validée au plan national.