

Module 5. «La Power bride», comment la satisfaire à coup sûr ?

Les éléments contrôlables et les éléments non contrôlables

Vous avez établi avec le client les éléments et les compositions entourant leur mariage.

Par exemple le type de bouquet, la forme, la coloration, la grandeur, la grosseur, le produit fini (le look), en fleurs naturelles ou en fleurs permanentes entre autres. us avez établi avec le client les éléments et les compositions entourant leur mariage.

Vous avez fait le tour de ce qui est très important pour eux, de ce qu'ils aiment et n'aiment pas du tout. Et ce pour l'ensemble des éléments composant leur mariage.

Voici une étape importante dans votre rôle de conseiller et **qui vous démarque en tant que professionnel**. Cette étape est d'autant plus cruciale avec le type de client qui sait exactement ce qu'il veut, qui donne l'impression de tout savoir et qui semble vouloir vous dire quoi faire et comment le faire ! Ce genre de client qui est prêt à vous jeter la première pierre dès qu'une embuche naturelle hors de votre contrôle survient !

Dans ce genre de situation, il est très important de bien visualiser la situation et de faire mention des éléments contrôlables et des éléments non contrôlables.

Les éléments dits « contrôlables » sont:

- Notre compréhension des demandes de la mariée ou des mariés.
- Nos arguments de vente.
- Comment va-t-on respecter la couleur demandée. Par exemple si la mariée tient absolument à avoir des hydrangées bleu cobalt. Il sera professionnel de lui vendre un camaïeu de bleu et prévoir une insertion ou des accessoires de la couleur exacte. Ainsi si les hydrangées bleu cobalt ne sont pas disponibles nous couvrirons tous les angles.
- Nous avons le contrôle sur la qualité du produit.
- Tout comme sur la disponibilité, la saisonnalité des variétés. Donc une idée plus précise de la réalité de ce qui est possible. Car nous procéderons à des vérifications auprès de nos fournisseurs.
- Vous travaillerez, si nécessaire sur un plan B et un plan C, selon, l'arrivage et le constat du matériel reçu et des changements non contrôlables.

- Vous avez le plein contrôle pour aviser les clients au fur et à mesure, évitant ainsi l'effet négatif, de surprise, totalement inutile et générant bien des frustrations. (On appelle cela se laisser des portes ouvertes.)
- Nous avons toujours le contrôle sur notre travail floral que nous avons à effectuer. À savoir ce que l'on va faire avec ce que l'on a ou pas, pour rendre le plus près possible la demande faite par les clients. Il est toujours possible de satisfaire, selon ce qui est possible, le mandat convenu.
- L'information et la réalité que nous échangerons avec les mariés.
- Également, convenir que la revue ou une photo n'aient pas la référence, mais un point de départ ou d'inspiration. Celle-ci peut facilement avoir été retouchée par Photoshop, pour la parution dans cette revue, un type précis d'encre utilisé pour ce type d'impression, etc.

Les éléments dits « non contrôlables »

Ce qu'il faut retenir est que tout ce qui passe par Dame Nature.
C'est du matériel vivant donc incontrôlable.

Car Dame Nature à un impact direct, non contrôlable pour nous, sur la fleur en tant que telle.

La couleur	La taille	Les quantités disponibles
La forme	La durabilité	

Voici les éléments pouvant causer de petites et de grandes perturbations dans la production des éléments vivants naturels.

La température	Les propriétés du sol	Les catastrophes naturelles
Les précipitations	Les maladies	
L'ensoleillement	Les ravageurs	

Ceci concerne encore plus les demandes très spécifiques, d'une variété, ou d'une couleur précise.

Mentionner-le clairement, expliquez-le avec sérieux à votre client et si nécessaire ayez une clause écrite. Il en va de même pour statuer un prix qui peut fluctuer considérablement. Pour des variétés spécifiques et rares, une clause établissant que le prix sera finalisé selon le prix lors de l'achat. On s'entend ici que le montant soit établi uniquement selon la valeur marchande (prix du marché) lors de l'achat par le fleuriste ou l'artisan floral. C'est une note importante par exemple pour la demande de type de fleurs hors-saison ou par exemple des roses à la Saint-Valentin.

