



Ce document a été mis en ligne par l'organisme [FormaV](#)®

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

www.formav.co/explorer

Corrigé du sujet d'examen - BP Fleuriste - U32 - Techniques commerciales - Session 2012

Correction du sujet d'examen

Diplôme : Brevet Professionnel Fleuriste

Matière : E32 Techniques Commerciales

Session : 2012

Durée : 2 heures

Coefficient : 2

Correction Exercice par Exercice

I. Analyse des achats de la clientèle

Objectif : Analyser les dépenses en végétaux.

Question 1 :

On demande ici de compléter l'annexe 1 avec les chiffres d'affaires des achats pour soi, pour offrir et de cimetièrre de 2008 à 2010.

- Données à compléter :
 - **Achats pour soi :**
 - 2008 : 403 millions €
 - 2009 : 420 millions €
 - 2010 : 421 millions €
 - **Achats pour offrir :**
 - 2008 : 1260 millions €
 - 2009 : 1197 millions €
 - 2010 : 1259 millions €
 - **Cimetièrre ou deuil :**
 - 2008 : 562 millions €
 - 2009 : 663 millions €
 - 2010 : 636 millions €

Question 2 :

Taux d'évolution : Pour calculer l'évolution entre les années, on utilise la formule suivante :

$Taux\ d'évolution = (Valeur\ de\ l'année\ suivante - Valeur\ de\ l'année\ précédente) / Valeur\ de\ l'année\ précédente * 100$

- **2009/2008 :**
 - Achats pour soi : $(420 - 403) / 403 * 100 = 4.22\%$
 - Achats pour offrir : $(1197 - 1260) / 1260 * 100 = -5.00\%$
 - Cimetièrre : $(663 - 562) / 562 * 100 = 17.94\%$
- **2010/2009 :**
 - Achats pour soi : $(421 - 420) / 420 * 100 = 0.24\%$

- Achats pour offrir : $(1259 - 1197) / 1197 * 100 = 5.19\%$
- Cimetière : $(636 - 663) / 663 * 100 = -4.07\%$

Résumés des tendances :

- Les achats pour soi ont connu une légère hausse puis une stabilité.
- Les achats pour offrir montrent une baisse en 2009 et un rebond en 2010.
- Les dépenses pour le cimetière ont fortement augmenté en 2009, mais diminué en 2010.

Question 3 :

Raison principale : Le besoin de communion et d'esthétisme dans les habitats ou comme symbole d'attention et de plaisir.

Motivation d'achat : Offrir des fleurs pour renforcer les liens sociaux et apporter du réconfort.

II. Etude de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle

Objectif : Analyser les retours clients pour améliorer le service.

Question 1 :

Complétez la grille d'analyse des avis clients. Chaque commentaire doit être analysé et une solution proposée. Par exemple :

- Avis 1 : Propreté
 - Solution : Améliorer la gestion des livraisons.
- Avis 2 : Sécurité
 - Solution : Améliorer le nettoyage des surfaces à risque.
- Avis 3 : Temps d'attente
 - Solution : Augmenter les effectifs aux heures de pointe.

Question 2 :

Moyens de mesurer la satisfaction client :

- Sondages réguliers en ligne ou en magasin.
- Entretiens personnalisés pour un feedback ciblé.

Question 3 :

Proposition de projet de carte de fidélité :

- Offrir un système de points : 1 point par euro dépensé, 100 points = 10 euros de réduction.
- Cartes saisonnières offrant des réductions sur certains produits.

III. Argumentaire

Objectif : Développer un argumentaire et une proposition de vente additionnelle.

Question 1 :

Argumentation basée sur les mobiles d'achat de Mme Fayaire :

- Esthétique : Montrez comment les verrines embelliront ses tables.
- Praticité : Facilité d'utilisation et d'agencement des verrines.

Question 2 :

Proposition de vente additionnelle :

Offrir une composition florale en accord avec les verrines, telle qu'un bouquet assorti aux couleurs des verrines.

IV. La facture

Objectif : Corriger une facture erronée.

Question 1 :

La facture initiale contenait des erreurs :

- Verrines : Facturation de 12 au lieu de 10.
- Vérification de la TVA, ajustement nécessaire.

Question 2 :

Nouvelle facture à établir :

FACTURE :

Quantité (10) : Verrines colorées à 80€ **Total : 80€**

Broche : 8€

Bouquet : 22€

Base HT : 110€

Montant TVA (5.5%) : 5.50€

Montant total à régler : **115.50 €**

Question 3 :

Vérification du chèque : Le montant du chèque est-il correct ? Oui, si le montant correspond aux calculs corrigés.

Conseils méthodologiques

- Bien lire chaque question pour saisir le contexte avant de répondre.
- Prendre le temps de vérifier les calculs, surtout ceux liés aux montants et aux pourcentages.
- Structurer les réponses clairement, en utilisant des listes lorsque cela est pertinent.
- Utiliser des exemples concrets lors de la formulation des arguments.
- Penser à relire vos réponses pour corriger toute faute d'orthographe avant de rendre votre copie.

© **FormaV EI. Tous droits réservés.**

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.