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 consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BP Fleuriste, veuillez visiter :
bpfleuriste.fr/annales-sujets-et-corriges

BREVET PROFESSIONNEL

FLEURISTE

SESSION 2026

ÉPREUVE E4 : DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Coefficient : 4 Durée : 40 minutes

Le candidat présente les trois fiches de situations professionnelles requises par l'épreuve. Les documents techniques DT 1 à DT 3 sont mis à disposition par la commission. Aucun autre document ou matériel n'est autorisé.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Analyse de l'offre, de la clientèle et de l'espace de vente (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Construction de l'offre et calculs commerciaux (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Communication commerciale et conduite de la relation client (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 4 : Évaluation de l'action, prévention et conformité (5 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1, DR 2) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Ce sujet comporte 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES DE L'ÉPREUVE : FLEUR & SAISON, FLEURISTERIE INDÉPENDANTE, ANGERS (MAINE-ET-LOIRE)

L'épreuve E4 porte sur le développement commercial. Le candidat présente et analyse une situation professionnelle en lien avec les compétences du bloc, puis échange avec la commission. La présentation dure au maximum 10 minutes et l'échange au maximum 30 minutes. Le candidat s'appuie sur ses trois fiches de situations professionnelles. Les documents DT 1 à DT 3 décrivent une situation commerciale commune et fournissent des données mobilisables au cours de l'échange.

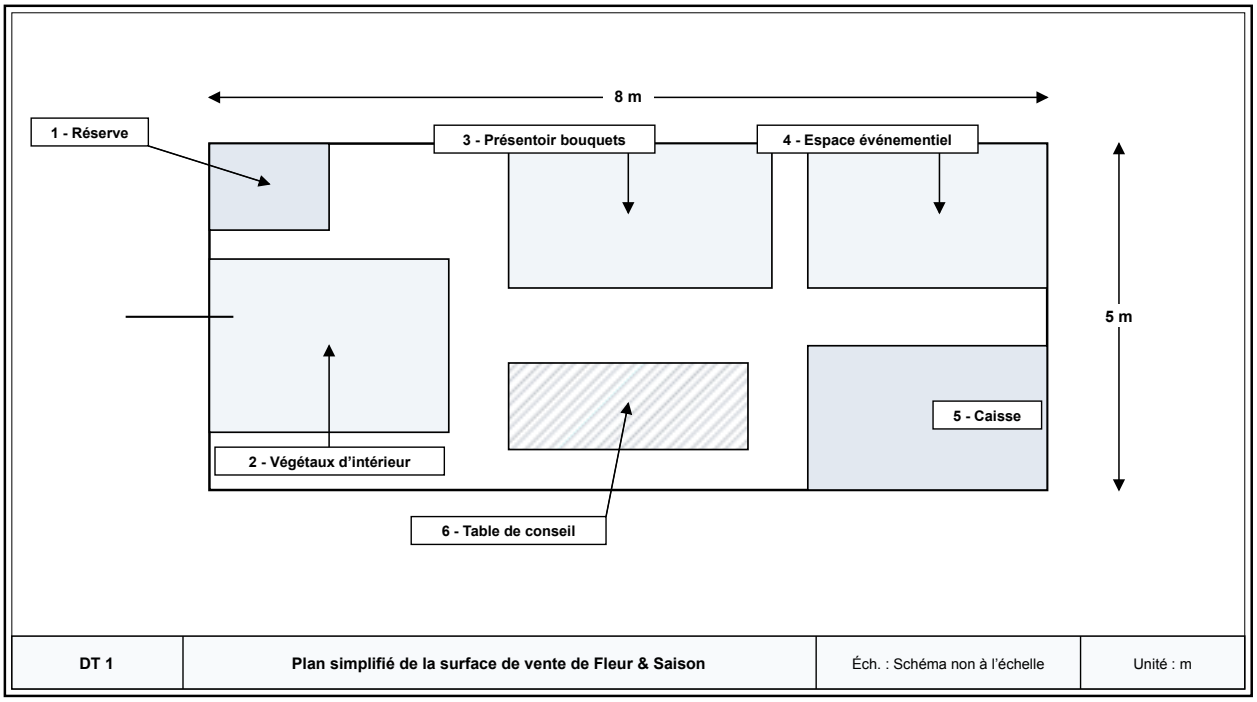
La fleuristerie Fleur & Saison prépare une opération pour la Fête des Mères. La direction souhaite développer les ventes de bouquets, renforcer la fréquentation en boutique et préserver la qualité du conseil et du service. Le candidat est invité à analyser l'offre et l'espace de vente, à proposer une action commerciale cohérente, à en prévoir le suivi et à intégrer les règles de sécurité et de protection des données.

Le barème présenté dans les parties est ramené à 20 points. Il évalue les compétences professionnelles mobilisées à l'oral. Les données du dossier sont fictives et constituent les seules données chiffrées nécessaires à l'étude de la situation proposée.

PARTIE 1 : Analyse de l'offre, de la clientèle et de l'espace de vente (5 points)

Valoriser l'offre et analyser l'environnement commercial

À partir des documents DT 1 et DT 2, présentez les éléments de la situation qui doivent guider la préparation de l'opération commerciale. Votre analyse doit s'appuyer sur les données de fréquentation, les ventes antérieures, les attentes des clients et l'organisation du point de vente.



Plan fonctionnel fourni pour l'analyse du parcours client. Dimensions indicatives en mètres, représentation non contractuelle.

1.1 (2 points) Relevez deux informations chiffrées du DT 2 qui caractérisent l'activité commerciale et la clientèle. Expliquez en quoi chacune peut orienter la préparation de l'opération.

1.2 (1,5 point) À partir du DT 1, proposez deux ajustements de l'implantation ou du parcours client pour rendre l'offre de Fête des Mères plus visible et faciliter l'achat. Justifiez chaque proposition par sa localisation et sa fonction.

1.3 (1,5 point) Identifiez deux besoins différents auxquels l'assortiment de l'opération doit répondre. Pour chacun, associez un produit ou un service adapté et un argument de conseil.

PARTIE 2 : Construction de l'offre et calculs commerciaux (5 points)

Chiffrer une offre et vérifier la cohérence économique de l'action

La direction envisage une offre composée de bouquets standards et de bouquets premium. Les prix et coûts unitaires sont indiqués hors taxes dans le DT 2. Pour cette étude, la marge commerciale unitaire est calculée par la formule $M = PV_{HT} - PA_{HT}$. Le taux de marque est calculé par $T_{marque} = \frac{M}{PV_{HT}} \times 100$. Les charges fixes de l'opération sont détaillées dans le dossier.

Données de l'offre Fête des Mères

Produit	Prix de vente unitaire HT	Coût d'achat unitaire HT	Quantité prévisionnelle
Bouquet standard	32,00 €	14,00 €	90
Bouquet premium	48,00 €	22,00 €	50

Données prévisionnelles établies par la direction de Fleur & Saison.

2.1 (2 points) Calculez la marge commerciale unitaire et le taux de marque de chacun des deux bouquets. Présentez les calculs et arrondissez les taux à une décimale.

2.2 (1,5 point) Calculez la marge commerciale prévisionnelle totale sur les quantités prévues. Le budget de communication est de 180 € HT et les coûts complémentaires de mise en place sont de 120 € HT. Déterminez le résultat prévisionnel après déduction de ces deux charges et indiquez si l'opération couvre ses charges prévisionnelles.

2.3 (1,5 point) La cible de chiffre d'affaires HT de l'opération est de 5 000 €. À partir des quantités et prix du DT 2, calculez le chiffre d'affaires prévisionnel HT, puis l'écart à la cible en euros et en pourcentage. Proposez un ajustement commercial réaliste si la cible n'est pas atteinte.

PARTIE 3 : Communication commerciale et conduite de la relation client (5 points)

Choisir des actions de communication et adapter le conseil

Fleur & Saison souhaite informer sa clientèle de l'opération sans mobiliser de données personnelles sans autorisation. Le DT 3 précise les moyens disponibles et les règles de vigilance. Présentez une proposition de communication cohérente avec la clientèle, les objectifs et les ressources de l'entreprise.

Moyens de communication disponibles

Moyen	Ressource disponible	Coût prévu	Point de vigilance
Affiche en vitrine	1 vitrine et 2 affiches A3	30 € HT	Prix, dates et conditions lisibles
Réseaux sociaux de l'entreprise	2 publications et 3 stories	0 €	Ne pas publier de données personnelles de clients
Courriel à la clientèle	Fichier de 240 adresses avec consentement enregistré pour 180 personnes	20 € HT	Envoyer uniquement aux personnes ayant consenti
Carte de fidélité	Avantage de 5 € dès 45 € d'achat	Coût estimé à intégrer au suivi	Annoncer clairement les conditions de l'avantage

Ressources et conditions de mise en œuvre communiquées par la direction.

3.1 (2 points) Proposez un plan de communication comprenant au moins deux moyens du tableau. Pour chaque moyen, précisez la cible, le message essentiel, la période de diffusion et un indicateur permettant d'en apprécier l'efficacité.

3.2 (1,5 point) Une cliente hésite entre le bouquet standard et le bouquet premium pour offrir à une personne qui aime les fleurs de saison et souhaite un bouquet durable. Présentez les étapes d'un conseil adapté et formulez un argumentaire fondé sur les caractéristiques du produit, les bénéfices pour la cliente et une preuve à apporter en boutique.

3.3 (1,5 point) Un client indique que le bouquet acheté la veille s'est rapidement dégradé. Décrivez votre démarche de traitement de la réclamation : écoute, questions utiles, réponse adaptée et suivi. Précisez comment préserver la relation commerciale sans promettre une solution avant d'avoir vérifié les faits.

PARTIE 4 : Évaluation de l'action, prévention et conformité (5 points)

Suivre la performance et intégrer les règles professionnelles

À l'issue de l'opération, la direction compare les résultats aux objectifs et fait le bilan avec l'équipe. Les résultats observés sont fournis dans le DT 3. L'analyse doit distinguer les résultats commerciaux, la qualité de la relation client et les conditions de réalisation de l'activité.

Résultats observés après l'opération

Indicateur	Objectif	Résultat observé
Chiffre d'affaires de l'opération HT	5 000 €	4 800 €
Transactions	140	150
Contacts courriel sollicités	Maximum 180	180
Réclamations enregistrées	Suivi systématique	4

Bilan consolidé par la responsable de la boutique.

4.1 (2 points) Calculez le taux d'atteinte de l'objectif de chiffre d'affaires et le panier moyen observé à partir des données du DT 3. Interprétez les deux résultats et indiquez une action d'amélioration pour une prochaine opération.

4.2 (1,5 point) Énoncez trois mesures concrètes de prévention adaptées à la préparation et à la vente de bouquets : au moins une concernant l'utilisation des outils coupants, une concernant la manutention ou les déplacements, et une concernant l'hydratation ou la conservation des végétaux. Reliez chaque mesure au risque prévenu.

4.3 (1,5 point) À partir du DT 3, indiquez les précautions à prendre avant l'envoi d'un courriel commercial et lors du traitement des réclamations. Présentez une méthode simple de suivi des réclamations permettant à l'entreprise d'améliorer son offre et son service.

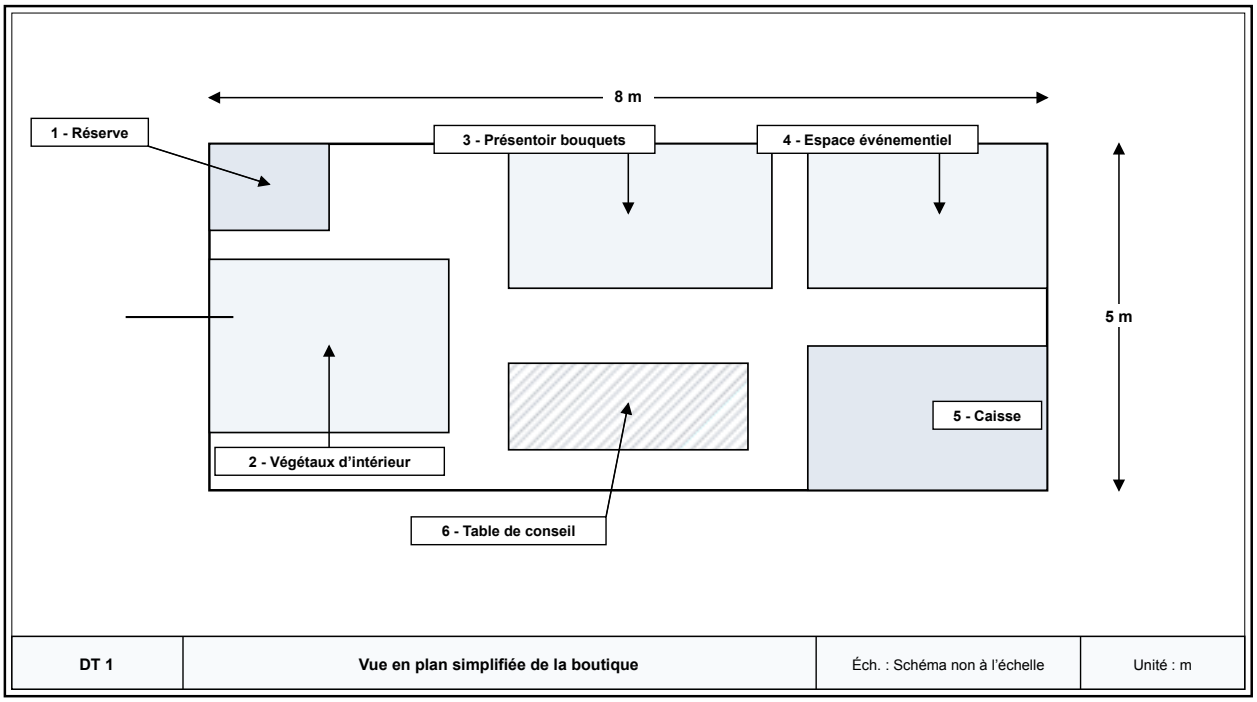
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PLAN FONCTIONNEL DU POINT DE VENTE

La surface de vente mesure 8 m sur 5 m, soit $40\ m^2$. Le plan est une représentation fonctionnelle et non un plan d'exécution. L'entrée se situe sur le côté gauche. La réserve est proche de l'entrée et n'est pas accessible à la clientèle. Les bouquets sont présentés au centre, l'espace événementiel occupe la partie droite en façade, les végétaux d'intérieur sont disposés à gauche et la caisse se trouve à droite au fond. Une table de conseil est installée dans la partie centrale basse.

Pour l'opération Fête des Mères, la direction peut déplacer le présentoir central et aménager l'espace événementiel. Les allées doivent rester dégagées et l'accès à la caisse, à la réserve et aux équipements de travail ne doit pas être entravé.



Repères fonctionnels et dimensions générales communiqués par l'entreprise.

DT 2 : DONNÉES COMMERCIALES ET CARACTÉRISTIQUES DE L'OFFRE

Les données ci-dessous sont établies par Fleur & Saison à partir de ses ventes et de ses prévisions. Les coûts et prix indiqués pour les bouquets sont exprimés hors taxes. Pour les calculs demandés, aucune autre charge que celles expressément mentionnées ne doit être retenue.

Lors de l'opération comparable de l'année précédente, 120 transactions ont généré 3 240 € HT. L'enquête de sortie menée en boutique a recueilli 80 réponses : 44 clients privilégient le choix des fleurs, 24 le budget et 12 la facilité de retrait d'une commande. L'opération de la session étudiée prévoit 90 bouquets standards à 32 € HT et 50 bouquets premium à 48 € HT. Les coûts d'achat unitaires sont respectivement de 14 € HT et 22 € HT.

Prévisions de vente et coûts unitaires

Produit	Prix de vente unitaire HT	Coût d'achat unitaire HT	Quantité prévisionnelle
Bouquet standard	32,00 €	14,00 €	90
Bouquet premium	48,00 €	22,00 €	50
Budget de communication	180 € HT	Sans objet	Sans objet
Coûts complémentaires de mise en place	120 € HT	Sans objet	Sans objet

Données transmises par la responsable de Fleur & Saison.

Attentes relevées auprès de la clientèle

Attente principale	Nombre de réponses
Choix des fleurs	44
Respect du budget	24
Facilité de retrait d'une commande	12

Enquête de sortie, 80 réponses.

DT 3 : COMMUNICATION, RÉSULTATS ET REPÈRES DE PRÉVENTION

Pour la communication électronique, l'entreprise utilise uniquement les coordonnées nécessaires à la campagne et veille à respecter le choix des personnes concernant la réception de prospection commerciale. Le fichier comporte 240 adresses, dont 180 personnes ayant consenti à recevoir les courriels commerciaux. La direction prévoit un envoi limité à ces 180 personnes. Les publications sur les réseaux sociaux ne doivent pas permettre d'identifier un client sans accord approprié. Les conditions de l'avantage fidélité doivent être clairement annoncées.

Les résultats observés sont les suivants : chiffre d'affaires de l'opération de 4 800 € HT pour un objectif de 5 000 € HT, 150 transactions pour un objectif de 140, 180 courriels envoyés aux personnes autorisées et 4 réclamations enregistrées. Le panier moyen se calcule par $Panier\ moyen = \frac{Chiffre\ d'affaires}{Nombre\ de\ transactions}$. Le taux d'atteinte d'un objectif se calcule par $Taux\ d'atteinte = \frac{Résultat}{Objectif} \times 100$.

Les gestes de prévention à considérer comprennent le rangement des outils coupants après usage, l'organisation des déplacements pour éviter les sols glissants et les obstacles, l'adaptation des gestes de manutention, ainsi que l'hydratation et la conservation appropriées des végétaux. Les consignes de l'employeur et les règles applicables en matière de santé et de sécurité au travail doivent être respectées. Les réclamations sont tracées avec leur date, leur motif, la réponse apportée et leur issue, en limitant l'accès aux informations au personnel concerné.

Bilan de l’opération

Indicateur	Objectif	Résultat observé
Chiffre d’affaires de l’opération HT	5 000 €	4 800 €
Transactions	140	150
Courriels commerciaux	180 destinataires autorisés	180 envois
Réclamations	Suivi systématique	4 réclamations

Résultats communiqués par la responsable après clôture de l’action.

Moyens de communication proposés

Moyen	Ressource disponible	Coût prévu	Point de vigilance
Affiche en vitrine	1 vitrine et 2 affiches A3	30 € HT	Prix, dates et conditions lisibles
Réseaux sociaux de l’entreprise	2 publications et 3 stories	0 €	Ne pas publier de données personnelles de clients
Courriel à la clientèle	240 adresses dont 180 consentements enregistrés	20 € HT	Limiter l’envoi aux personnes autorisées
Carte de fidélité	Avantage de 5 € dès 45 € d’achat	Coût estimé à intégrer au suivi	Annoncer clairement les conditions

Ressources mobilisables pour la campagne.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse : Synthèse de l'offre et des indicateurs commerciaux

À RENDRE AVEC LA COPIE

Utilisez ce support pour organiser vos calculs et votre analyse orale. Complétez les cases correspondant aux données demandées. Les calculs peuvent être présentés oralement à la commission.

Tableau de calcul des marges et du chiffre d'affaires prévisionnel

Produit	Marge unitaire HT	Taux de marque	Chiffre d'affaires prévisionnel HT
Bouquet standard	.....	.....	.....
Bouquet premium	.....	.....	.....
Total de l'opération	.....	Sans objet	.....

À compléter à partir des données du DT 2.

Tableau de lecture des résultats observés

Indicateur à calculer	Données utilisées	Résultat	Interprétation
Taux d'atteinte du chiffre d'affaires	.....	.....	.....
Panier moyen observé	.....	.....	.....

À compléter à partir du DT 3.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse : Préparation du plan d'action commercial **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les éléments de synthèse qui vous aideront à présenter vos choix à la commission. Pour chaque action, précisez une cible, un message ou un objectif, un indicateur de suivi et une précaution professionnelle.

Plan de communication et de suivi

Action ou moyen	Cible	Message ou objectif	Indicateur de suivi	Précaution ou condition de réalisation
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....

Support de structuration de la proposition commerciale.

Suivi d'une réclamation client

Date et motif	Éléments vérifiés	Réponse apportée	Issue et action d'amélioration
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

Exemple de trame de suivi à adapter à la situation présentée.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.