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

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

CRDP Nord Pas-de-Calais

U32 TECHNIQUES COMMERCIALES
CORRIGE

Durée : 2 heures **coefficient : 2**

CRDP Nord Pas-de-Calais

Matériel autorisé :

- calculatrice de poche à fonctionnement autonome sans imprimante et sans dispositif externe (circulaire n°99 du 16.11.1999)
- crayons de couleur et feutres.

L'ensemble du dossier est à rendre agrafé, dans une copie d'examen, sous la zone d'anonymat.

LA LAGUNE AUX FLEURS

Ce sujet comporte 3 parties :

1ère partie : Exploiter la surface extérieure	7 points
2ème partie : Développer la clientèle professionnelle	19 points
3ème partie : Prendre en charge le client	14 points

LA LAGUNE AUX FLEURS

Bergamote Brun, fleuriste professionnelle à Bordeaux a décidé de mettre en place de nouvelles actions pour développer son activité. Elle compte sur vos compétences pour l'aider dans sa démarche.

Enseigne : LA LAGUNE AUX FLEURS
Activité : Fleuriste décorateur
Adresse : 5, allée Tourny
33000 Bordeaux
tél : 05/57/28/33/53
Mail : lalagune.auxfleurs@wanadoo.fr
Date de création : 1995
Surface de vente : 105 m²
Surface atelier : 45 m²
Forme de commerce : Indépendant isolé
Forme de vente : traditionnelle
Forme juridique : EURL
Effectif : Bergamote Brun : responsable
Violette : ouvrière
Alex : ouvrier
Vous : BP 2ème année
Jacinthe et Rose : apprenties CAP (1ère année)

CRDP Nord Pas-de-Calais

1ère partie : exploiter la surface extérieure (7 pts)

Le magasin dispose d'une façade de 60 mètres de long actuellement inexploitée. Le trottoir mesure 3,60 mètres. Elle vous demande de vous intéresser à la réglementation en vigueur afin d'utiliser au mieux cet espace.
A partir du document 1, vous répondrez aux questions suivantes :

1. Citer la collectivité à laquelle Mme Brun doit demander l'autorisation d'exploiter cet espace. (1 point)

Elle doit adresser sa demande à la mairie de Bordeaux au service de la voirie.

2. Calculer la largeur de trottoir qu'elle va pouvoir exploiter. (1.5 point)

3.60 – 1.60 soit 2 m

3. Calculer la surface qu'elle va pouvoir exploiter. (1.5 point)

2 x 60 soit 120 m²

4. Définir le terme "concession" pour la mairie. (1 point)

Il s'agit d'un espace de voirie laissé à la disposition du commerçant mais restant la propriété de la ville de Bordeaux.

5. Indiquer les conditions à respecter pour que Madame Brun puisse disposer d'un chevalet devant son magasin. (1 point)

La surface de ce chevalet doit rester inférieure à 1 m².

6. Donner les précautions à prendre avant d'exploiter cet emplacement. (1 point)

Elle va devoir contracter une assurance spécifique car elle est responsable de tous les incidents, dégâts ou dommages résultant de son étalage extérieur.

CRDP Nord Pas-de-Calais

2ème partie : développer la clientèle professionnelle (19 points)

Bergamote Brun travaille déjà avec plusieurs entreprises avec lesquelles elle a un contrat (vignobles et concessions automobiles) ; elle veut démarcher d'autres secteurs d'activité à l'occasion de la fête des secrétaires et assistantes. (Document 2)
Elle vous demande de travailler sur le mailing qui sera envoyé et dans lequel elle annoncera une remise exceptionnelle de 20% sur les prix de vente des bouquets sur présentation du bon de réduction. Cette offre sera effective pour la période de la fête des secrétaires et assistantes.

Tous les calculs seront arrondis à deux chiffres derrière la virgule.

1. Citer la cible à atteindre. (1 point)

Elle souhaite développer sa clientèle de professionnels à savoir les entreprises, hôpitaux, cliniques, professions libérales, centres administratifs...

2. Préciser à qui devra être adressé le mailing. (1 point)

Elle devra adresser son mailing directement aux chefs d'entreprise, aux chefs de service, à des médecins, architectes, notaires, avocats...

3. En exemple, elle proposera un bouquet en bulle d'eau au prix de vente de 45,00 euros. Après avoir déterminé le nouveau prix de vente ci-dessous (préciser le détail du calcul), vous lui ferez une proposition de mailing en annexe 1. (1 point pour le prix de vente et 7 points pour le mailing)

45 – (45 x 20 / 100) = 36

4. Pour établir ses prix de vente TTC Bergamote Brun applique sur ses prix d'achat H.T. un coefficient multiplicateur de 3. (rappel : le taux de TVA applicable sur les végétaux travaillés et transformés est de 19,6%) ; elle vous demande de déterminer le nouveau taux de marque qu'elle dégagera en faisant 20% de remise. Compléter l'annexe 2. (4 points)

5. Préoccupée par les résultats de l'entreprise, elle vous demande de déterminer le montant de marge brute qu'elle perdra si elle réalise un chiffre d'affaires de 3000 euros (soit 3750 euros moins les 20% de remise exceptionnelle) pendant cette opération. Compléter l'annexe 3. (5 points)

©RDP Nord Pas-de-Calais

3ème partie : prendre en charge le client (14 points)

A partir d'une étude réalisée (document 3), Madame Brun vous demande de vous attacher à analyser le client et aux différentes erreurs faites par les vendeurs, afin d'améliorer vos performances à la vente en magasin et de pouvoir former les deux apprentis CAP.

1. Citer une méthode qui permet de tracer la zone de chalandise. (1 point)

Courbe isochrone ou isométrique ou liée à l'attraction.

2. Définir le profil de la clientèle de la zone de chalandise (doc 3A) (1.5 points)

Clientèle jeune (moins de 50 ans), revenus relativement élevés (cadres, professions libérales), personnes vivant seules ou en couple avec de jeunes enfants (moins de 15 ans).

3. Citer les principaux mobiles et motivations d'achat. (3 points)

Mobiles d'achat : SONCAS (sécurité, orgueil, nouveauté, confort, argent, sympathie). Accepter d'autres moyens mnémotechniques (ex : SABONE, BESOIN...). (2 points)

Motivations d'achat : hédonistes, oblatives, d'auto expression. (1 point)

4. Identifier les mobiles et motivation de la cliente à partir du document 3B. (1 point)

Mobile : sympathie (0.5 point)
Motivation : oblative (altruiste) (0.5 point)

CRDP Nord Pas-de-Calais

5. Enumérer les étapes de la vente (3.5 points soit 0.5x7)

- accueil du client

- recherche des besoins

- présentation argumentation

-réponse aux objections

-conclusion de la vente

-vente additionnelle

-prise de congé

6. Relever dans chaque situation de vente (document 3C) deux points forts ou deux points faibles en complétant l'annexe 4. (4 points soit 8x0.5)

CRDP Nord Pas-de-Calais

ANNEXE 1
(Crayons de couleur et feutres autorisés)

Eléments devant figurer sur le mailing :

- date	0.25 point
- coordonnées destinataire	0.25 point
- coordonnées magasin	0.5 point
- contact personnalisé	0.5 point
- accroche	0.5 point
- post scriptum	0.25 point
- présentation de l'offre	0.5 point
- date de validité	0.5 point
- signature	0.25 point
- visuel	2 point
- orthographe, rédaction	1 point
- bon de réduction	0.5 point

CRDP Nord Pas-de-Calais

ANNEXE 2

PVTTC	PVHT	Coefficient	PAHT	Marge brute	Taux de marque
45,00	37.63 *0.25 pt*	3	15 *0.25 pt*	22.63 *0.25 pt*	60.14 % *0.25 pt*
Détail des calculs	45 / 1.196 = 37.63 *0.25 pts*		45/3 = 15 *0.25 pts*	37.63 – 15 = 22.63 *0.25 pts*	22.63 / 37.63 x 100 = 60.14 %

PVTTC - 20%	PVHT	PAHT	Marge brute	Taux de marque	Nouveau coefficient
36	30.10 *0.25 pt*	15 *0.25 pt*	15.10 *0.5 pt*	50.17 % *0.5 pt*	2.4 *0.5 pt*

ANNEXE 3

CATTC	CAHT	Coefficient	PAHT	Marge brute	Taux de marque
3 750	3 135.45 *0.5 pt*	3	1 250 *0.5 pt*	1 885.45 *0.5 pt*	60.13 % *0.5 pt*

CATTC - 20%	CAHT	PAHT	Marge brute	Taux de marque
3 000	2 508.36 *0.25 pt*	1 250 *0.25 pt*	1 258.36 *0.25 pt*	50.17 % *0.25 pt*

Montant de perte sur marge brute :

1 885.45 – 1 258.36 = 627.09 (2 points)

CRDP Nord Pas-de-Calais

ANNEXE 4

SITUATIONS	POINTS FORTS OU POINTS FAIBLES
1	accepter toutes réponses cohérentes en lien avec les documents 2 x 0.5 point
2	accepter toutes réponses cohérentes en lien avec les documents 2 x 0.5 point
3	accepter toutes réponses cohérentes en lien avec les documents 2 x 0.5 point
4	accepter toutes réponses cohérentes en lien avec les documents 2 x 0.5 point

CRDP Nord Pas-de-Calais

Brevet Professionnel Fleuriste — session 2009

E3 U32 Techniques Commerciales

Coeff : 2 — durée : 2 heures

BAREME

1ère partie : Exploiter la surface extérieure (7 points)

1. 1 point
2. 1.5 points
3. 1.5 points
4. 1 point
5. 1 point
6. 1 point

2ème partie : Développer la clientèle professionnelle (19 points)

1. 1 point
2. 1 point
3. 8 points
   - Prix de vente 1 point
   - Mailing 7 points
4. 4 points
5. 5 points

3ème partie : Prendre en charge le client (14 points)

1. 1 point
2. 1.5 points
3. 3 points
4. 1 point
5. 3.5 points
6. 4 points

TOTAL SUR 40 POINTS

CRDP Nord Pas-de-Calais

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.