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

U32 TECHNIQUES COMMERCIALES
SUJET

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)

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.

CRDP Nord Pas-de-Calais

2. Calculer la largeur de trottoir qu'elle va pouvoir exploiter.

3. Calculer la surface qu'elle va pouvoir exploiter.

4. Définir le terme "concession" pour la mairie.

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

6. Donner les précautions à prendre avant d'exploiter cet emplacement.

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.

2. Préciser à qui devra être adressé le mailing.

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.

CRDP Nord Pas-de-Calais

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.

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.

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

A partir d'une étude réalisée dans Infos Fleuriste (document 3), Madame Brun vous demande de vous attacher à analyser sa clientèle et les 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.

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

CRDP Nord Pas-de-Calais

3. Citer les principaux mobiles et motivations d'achat.

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

CRDP Nord Pas-de-Calais

5. Enumérer les étapes de la vente

-

-

-

-

-

-

-

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

CRDP Nord Pas-de-Calais

ANNEXE 1

(Crayons de couleur et feutres autorisés)

CRDP Nord Pas-de-Calais

ANNEXE 2

PVTTC	PVHT	Coefficient	PAHT	Marge brute	Taux de marque
45,00		3			
Détail des calculs					

PVTTC - 20%	PVHT	PAHT	Marge brute	Taux de marque	Nouveau coefficient

ANNEXE 3

CATTC	CAHT	Coefficient	PAHT	Marge brute	Taux de marque
3 750		3			

CATTC - 20%	CAHT	PAHT	Marge brute	Taux de marque

Montant de perte sur marge brute :

CRDP Nord Pas-de-Calais

ANNEXE 4

SITUATIONS	POINTS FORTS OU POINTS FAIBLES
	- -
	- -
	- -
	- -

CRDP Nord Pas-de-Calais

DOCUMENT 1

Occuper l'espace en toute légalité

Pouvoir exposer fleurs et plantes sur le trottoir constitue une opportunité d'accroître sa surface de vente, pour un prix du mètre carré plutôt sage. Encore faut-il le faire en toute légalité.

Si chaque ville possède sa propre réglementation quant aux modalités visant à permettre aux commerçants d'installer un étal devant leurs magasins, l'ensemble des communes applique des règles assez semblables, le tarif étant la variable la plus fluctuante d'une ville à l'autre, voire d'un quartier à l'autre. Les professionnels désirant installer de la marchandise à l'extérieur de leur point de vente doivent demander l'autorisation à leur mairie, généralement au service de la voirie. Un agent se rend sur place et étudie la faisabilité de la demande. Un plan de son étal est généralement délivré au commerçant – l'espace alloué se situe devant la boutique et correspond à sa largeur – certaines villes apposent même le marquage au sol de la concession à l'aide de clous. Si l'autorisation est délivrée, une redevance est due par le commerçant pour la location de cet espace. D'autres obligations incombent au commerçant.

Le trottoir doit être exempt, sur une largeur de 1.60 m de toute implantation de produits (obligation nationale) pour permettre le passage des piétons, poussettes et fauteuils d'handicapés. Les fleuristes sur le point de choisir leur local doivent tenir compte de cet élément. Notamment dans les rues comportant des trottoirs très étroits, ou l'obtention d'une autorisation de bénéficier d'un étal extérieur reste fortement compromise. La commune peut imposer d'autres contraintes pour cette concession délivrée à titre précaire et reconduite tacitement comme celle des hauteurs et profondeurs d'étalages.

A Bordeaux, par exemple les étals ne dépassent pas 1.80 m en hauteur dans la limite de 0.50 m de saillie, puis 1.10 m de haut pour le reste de la concession. La ville de Paris fixe aussi une hauteur maximale 1.30 m (certaines municipalités limitent la place occupée par les chevalets). A Bordeaux, leur surface ne peut excéder 1 m².

En matière de responsabilités, les titulaires d'une autorisation d'occupation de l'espace public fait son affaire personnelle des risques et litiges survenus sur l'espace qui lui est alloué et provenant du fait de son activité. « *Les exploitants d'étalages et de terrasses sont seuls responsables tant envers la ville qu'envers les tiers, de tous accidents, dégâts ou dommages de quelques nature que ce soit, pouvant résulter de leurs installations* », comme le stipule la réglementation parisienne. Au commerçant de s'assurer en conséquence !

Infos fleuriste – Avril 2008

CRDP Nord Pas-de-Calais

DOCUMENT 2

Fête des Assistantes et Secrétaires

Le jeudi 17 avril et durant toute la semaine n° 16

Cette journée de la Secrétaire et des Assistantes a été instaurée en 1991, sur l'initiative de plusieurs associations et organismes tels que la Fédération Nationale des Fleuristes de France, les chaînes de transmission florale « interflora » et « Télefleurs (Euro-Florist aujourd'hui) », l'Office Hollandais des Fleurs, et quelques autres acteurs de la fleuristerie.

Elle est médiatisée depuis 1993, et n'a qu'une notoriété moyenne auprès des employeurs. Elle est à développer.

Fleuristes: pensez à préparer la semaine de la fête des Assistantes et Secrétaires. Tout au long de l'année en multipliant les contacts avec votre clientèle des entreprises, hôpitaux, cliniques, des professions libérales, des centres administratifs ...

Cette fête à caractère convivial devrait permettre aux fleuristes de développer leur chiffre d'affaires et de conquérir le marché de l'entreprise.

Par quels moyens ?

- Information et opérations médiatiques nationales par vos représentants nationaux.
- Instaurer des bonnes relations avec les secrétaires et assistantes « personnes clé », ce qui vous permettra d'ouvrir les marchés.
- Prospection et envoi de mailings dans toutes les entreprises de votre région, les hôpitaux, les mairies et à toutes les professions libérales ...
- Mise en place d'offres promotionnelles.

Fleurs de France Avril 2008 - N°259



CRDP Nord Pas-de Calais

DOCUMENT 3A

TYPOLOGIE DE LA VILLE

Située au sud-ouest de Paris en bordure du périphérique, cette commune de **61 000 habitants** est très dynamique économiquement parlant, puisqu'elle accueille les sièges de nombreuses sociétés françaises et/ou internationale du tertiaire (et s'apprête à en accueillir d'autres), avec une prédilection pour les secteurs de la communication et les technologies de pointe.

S'il demeure quelques "anciens", du temps où la ville hébergeait des industries polluantes, la population est aujourd'hui essentiellement constituée de **cadres supérieurs, professions libérales et cadres moyens, âgés de moins de 50 ans, vivant seuls ou en couple sans enfant, ou des familles avec des enfants de moins de 15 ans.**

Moyens et hauts revenus y sont majoritaires, du fait du coût de l'immobilier, quasiment aussi élevé que dans Paris intra-muros.

Marché d'entreprise, événementiel ou achats privés, il est possible de réaliser de bonnes ventes en matière de fleurs.

DOCUMENT 3 A

LES FLEURS À LA MATERNITÉ : À CHACUN SA POLITIQUE

Avant de réaliser ce test, nous avons pris la précaution d'appeler les maternités (publiques ou privées) les plus proches de la ville afin de savoir si les fleurs et plantes y étaient acceptées.

Surprise et claque aux idées reçues : à chacun sa politique.

Le premier hôpital, dépendant de l'Assistance publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP) est catégorique : « *non, pas de fleurs, ni de plantes, pour des raisons d'hygiène. Les nouveaux-nés sont très fragiles. En tout cas, merci de vous être renseigné, car nous sommes souvent confrontés au problème des visiteurs qui arrivent avec leur bouquet et sont obligés de le laisser dehors* ». Dans une clinique privée, on nous indique que « *seules les fleurs coupées pas trop grandes et sans trop de parfum sont acceptées* ». Deux notions finalement assez subjectives…

La réponse est plus claire dans la seconde clinique. « *Oui pour les fleurs coupées, non pour les plantes, car la terre contient des germes dangereux pour les bébés.* »

Retour au secteur public, où là encore les plantes sont prohibées et les fleurs coupées « *acceptées sans problème* ».

Curiosité : tous les hôpitaux de l'AP-HP n'ont pas la même position. Sur le site Internet d'un établissement de la banlieue nord, on peut ainsi lire : « *Fleurs et plantes acceptées en nombre limité* »… La terre serait-elle plus saine dans le nord que dans le sud-ouest de la capitale ? Ou les bébés plus résistants ?

Un conseil : informez-vous sur la politique des maternités de votre région, vous pourrez alors renseigner vos clients et leur apporterez un service supplémentaire qu'ils apprécieront.

CRDP Nord Pas-de-Calais

DOCUMENT 3B

C'est un garçon !

Un bouquet de naissance

Lieu : ville de banlieue parisienne.
Budget : 35 euros.

LE CAS DU MOIS : mon amie vient tout juste d'accoucher d'un petit garçon. Sur la route de la maternité, je m'arrête chez un fleuriste pour acheter un bouquet (voir encadré *Les fleurs à la maternité : à chacun sa politique*) qui marquera l'événement. Surtout pas de prêt à vendre, je veux un travail personnalisé, qui réponde aux goûts de la nouvelle maman et soit vraiment le cadeau de la situation.

LA RÉDACTION

DOCUMENT 3C

Client mystère

BOUTIQUE 1

OCCASION MANQUÉE



Dans un premier temps, l'apprentie me propose un bouquet trop linéaire, trop haut et trop odorant. J'avais pourtant bien précisé « *surtout pas de lis* ». Paniquée, elle tend les fleurs à une employée plus expérimentée qui recommence le travail, mais en bouquet rond mêlant roses et chrysanthèmes blancs. Elle propose d'y ajouter… du lis ! Visiblement, elle est à court d'idées. Finalement, elle sort sur le trottoir, s'empare d'un bouquet pré-emballé, saisit une botte de freesias – la notion de fleur sans parfum doit lui échapper – et me propose de « *faire un beau bouquet rond avec ça* ». Ça, c'est une tige d'amaryllis beige, strié de rouge, dix freesias jaune, une rose saumon, trois tiges de chrysanthème (rose pastel, bicolore blanc striée pourpre et blanc uni), un alstroemère, un lis (encore lui !), le tout noyé dans un assortiment de feuillages et de gypsophile pour faire masse. Elle confie le tout à son patron car « *ici, c'est lui le spécialiste du bouquet rond !* ». Quelques minutes plus tard, il ressort avec une sorte de "botte" à peine travaillée, dont il n'a même pas égalisé les tiges, qu'il rend à son employée pour l'emballage papier de soie rose et vert pomme et polypro. Une demi-heure d'attente et trois personnes pour ce travail !

PRIX DU BOUQUET : 24 EUROS.

Centre Pas-de-Calais



BOUTIQUE 3

TRÈS "CHOU" CE BOUQUET

Connue largement au-delà des limites de la ville, cette vaste boutique haut de gamme propose à la fois des fleurs et plantes de qualité, mais aussi une multitude d'objets déco, produits senteurs, vases...

Une jeune femme s'avance vers moi et écoute ma demande. Elle me guide d'abord vers une série de bouquets confectionnés à l'avance. Ils sont très beaux certes, mais aucun ne semble coller à l'occasion. Je lui demande un bouquet « *plus personnel* ». Du côté des fleurs à la tige, une idée jaillit dans l'esprit de la fleuriste « *pour un petit garçon, je peux vous confectionner un beau bouquet rond sur la base de trois fleurs de chou. Mais c'est 3 euros la fleur* » avertit-elle. Après tout, l'occasion est heureuse, pourquoi ne pas apporter une note d'humour ? À nos trois choux, nous ajoutons deux bottes de fleurs de saison : 10 anémones 'Mona Lisa' d'un bleu violet intense et 10 tulipes blanches. Quelques branches de feuillage, très peu, juste pour renforcer le bouquet, bien serré et charmant, et le tour est rapidement joué. « *Ça dépasse très légèrement votre budget* » annonce la fleuriste tout en emballant le bouquet, impressionnant, dans une association kraft vert-papier de soie marron que personnellement je trouve un peu sombre, mais qui semble être la "signature de la maison". Deux euros de plus pour ce gros bouquet, je m'en remettrai facilement et je suis sûre que mon amie adorera.



PRIX DU BOUQUET : 37 EUROS.

CRDP Midi Pyrénées

BOUTIQUE 2 - UN VRAI BOUQUET CADEAU

À peine visible de la rue, la petite boutique, légèrement en retrait m'est inconnue. J'expose mes désirs à la patronne fort aimable. Immédiatement, elle voit ce qu'il me faut sans que j'aie besoin d'en rajouter. *« Déjà, je ne vous proposerais pas de lis, cela pourrait incommoder dans la chambre. Votre amie aime les compositions modernes ? Mais dans des tons un peu doux, pour une naissance, on ne va pas mettre des couleurs vives. Mon fils va vous faire quelque chose de bien. »* Allons-y ! Trois anthuriums, deux ornithogales, un peu de gypsophile et une feuille de *Pandanus*. Avec quelques fleurs, le jeune homme, le geste sûr, compose rapidement un ensemble harmonieux, même s'il ne fait pas vraiment cadeau de naissance. *« Je peux vous proposer*



d'ajouter un soliflore en verre, avec de l'eau en gel pour le transport. Votre amie n'aura qu'à ajouter un peu d'eau chaque jour. Ça rentre dans votre budget et elle n'aura pas de problème de vase à maternité. Et elle le gardera en souvenir. » Sobre, dépouillé, mais plein de finesse, le résultat me plaît, même si l'emballage (housse polypro) n'est pas à la hauteur. J'aurais quand même bien aimé être la jeune accouchée.

PRIX DU BOUQUET : 34 EUROS.

BOUTIQUE 4

DU "TOUT PRÊT" PAS SI MAL

Ouverte depuis un an, cette petite boutique m'intrigue. Je ne suis jamais entrée, mais les végétaux présentés à l'extérieur et en vitrine attirent l'œil. À l'intérieur, l'organisation est claire : à droite, les fleurs coupées vendues à la tige ; à gauche, les bouquets et compositions prêts à emporter. Immédiatement, mon œil est attiré par une composition de fleurs piquées dans de la mousse florale, associées à des branches de conifère, dans un contenant carré en zinc.

« Pour un petit garçon, ce bouquet tout prêt peut convenir, ou celui-là... » insiste-t-elle, un peu lourdement. Je voudrais quand même voir ce qu'elle propose de plus personnel. Face aux fleurs coupées, rien ne m'emballe... des couleurs trop vives, un assortiment pas très varié. *« Vous choisissez vos fleurs et vous faites votre bouquet vous-même. »* Les jambes coupées par la proposition, je veux croire à une mauvaise formulation...

Je retourne vers le prêt à emporter. Décidément, cette composition à base de conifère me plaît bien avec ses anémones bleues, trois roses, cinq fleurons d'orchidées, un anthurium vert pâle et une fleur de carotte. Je saute donc le pas, ce qui semble ravir la fleuriste, qui cependant doit encore se battre avec le papier de soie et le polypro



PRIX 45 €

- **Positionnement commercial :** moyen de gamme.
- **Situation géographique :** en lisière du quartier d'affaires.
- **Taille :** environ 30 m².
- **Personnel présent lors de la visite :** 1.

CFA Privé du 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.