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

U32 TECHNIQUES COMMERCIALES

SUJET

CORRIGE

Durée : 2 heures

Coefficient 2

Matériel autorisé :

- **Calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans dispositif de communication externe (circulaire N°99 du 16/11/1999)**
- **Crayons de couleur et feutres**

L'ensemble du dossier est à insérer dans la copie d'examen, en l'agrafant sous le cadre

« NE RIEN ECRIRE DANS LA PARTIE BARREE »

« PARFUM DE FLEURS »

Ce sujet comporte 3 parties :

- **1ère partie : Marchandisage : 12 points**
- **2ème partie : communication : 14 points**
- **3ème partie : développer et fidéliser sa clientèle : 14 points**

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

Situation

1ère partie : marchandisage

1-1 : Les 4 règles de marchandisage à respecter **(2pts : 4x0.5)**

- **espace libre au sol, faciliter la circulation**
- **Implanter par zone (exemple deuil)**
- **Eviter les surcharges en produits**
- **Travailler à la vue des clients**

(Accepter toutes propositions logiques)

1-2 : Les 2 types de zones **(2 pts : 1x2)**

- **Zone chaude, zone où le client circule de façon naturelle, les produits s'y vendent facilement**
- **Zone froide, zone où le client ne va pas naturellement il faut l'inciter à s'y rendre, en y positionnant les produits pour lesquels il vient chez un fleuriste**

1-3 : 2 solutions possibles pour éliminer ce phénomène **(2 pts : 1x2)**

- **Implanter en zone froide les produits pour lesquels le client vient chez le fleuriste (exemple les fleurs coupées)**
- **Obliger le client à s'y rendre en créant un sens de circulation incité**

(Accepter autres réponses si cohérente)

1-4 : Le mobilier **(2 pts : 0.5x4)**

- **Mobilier amovible**
- **Original, fonctionnel, esthétique**
- **Garder une unité dans le mobilier**
- **Faciliter la tâche et le confort de travail**

Base Nationale des sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

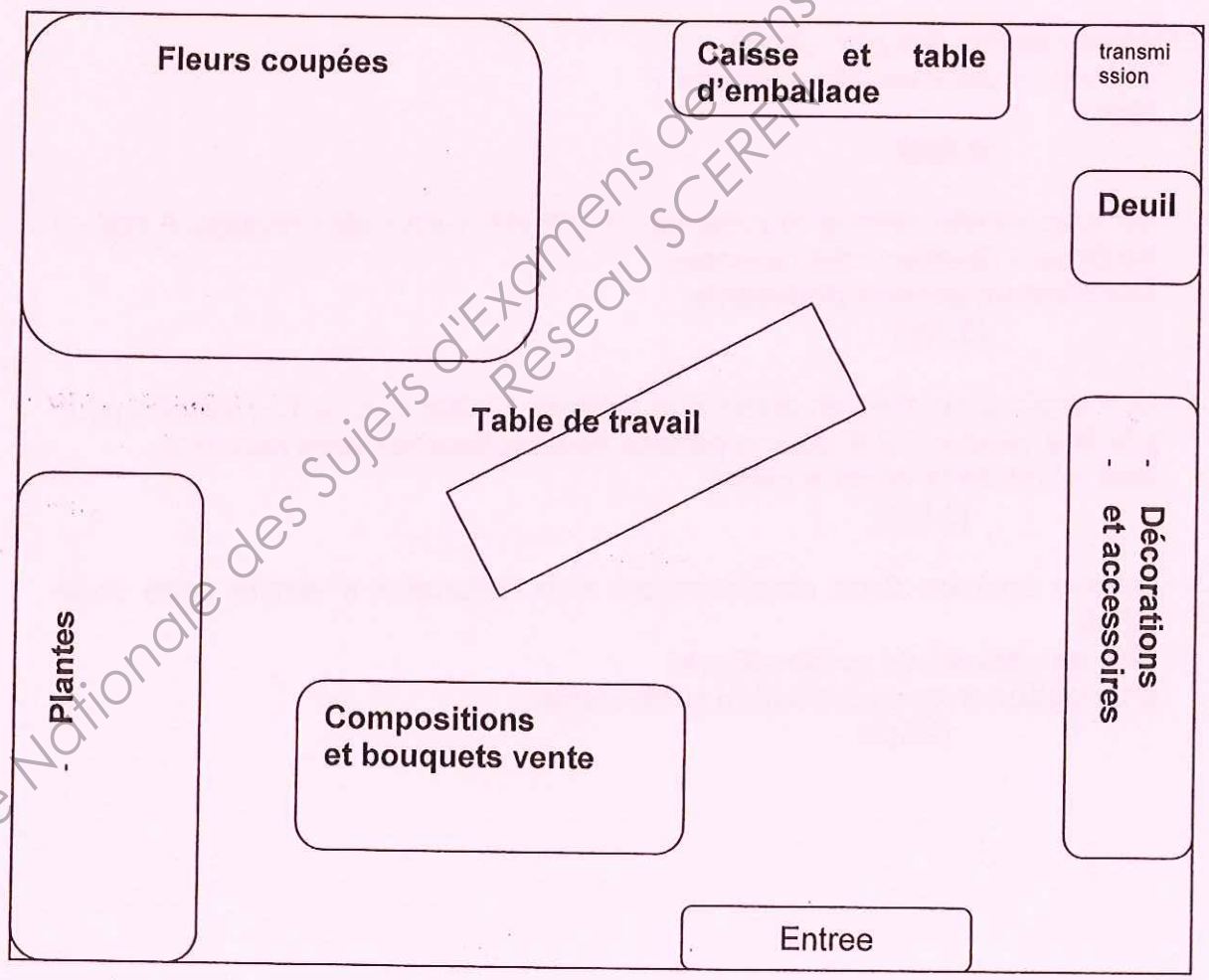
1-5 : Implanter le magasin. **(4 pts : 8x0.5)**

- Caisse et table d'emballage
- Table de travail
- Deuil
- Fleurs coupées
- Plantes
- Décorations et accessoires
- Compositions et bouquets vente
- Transmission

Compléter l'annexe 1

Autre implantation acceptée si cohérente

ANNEXE 1



Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

2ème partie : la fixation des prix

2-1 : Les 3 stratégies de fixation des prix de vente **(3pts : 1x3)**

ANNEXE 2

Stratégie	Niveau de prix	Niveau de gamme de produits	Nombre de client
Pénétration	**Bas**	**Entrée**	**Nombreux**
Ecrémage	**Elevé**	**Haut**	**Peu**
Alignement	**Moyen**	**Moyen haut**	**Moyen**

2-2 : Quelle est la stratégie appliquée par Monsieur LEROY, à ce jour dans son magasin, vous justifierez votre réponse. **(1pt)**

- **Ecrémage**

2-3 : Réglementation des prix **(2pts)**

- La vente à perte est-elle autorisée ?
  Non
  (0.5pt)

- Un ficus acheté chez le fournisseur 11.00€ HT, peut-il être revendu 8.00€ en boutique ? (justifier votre réponse)
  Oui c'est un produit périssable
  (0.5pt)

- Une poule décorative en céramique achetée 13.00€ chez le fournisseur, peut-elle être vendue 8.00€ pour la période Pâques. (justifier votre réponse)
  Non, c'est de la vente à perte
  (0.5pt)

- Quelles sont les deux conditions qui nous autorisent à vendre cette poule 8.00€
  Etre en période de soldes légale
  Liquidation avec autorisation préfectorale
  (0.5pt)

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

2.4 : Compléter le tableau (**annexe 3) (2pts)**

ANNEXE 3

	PAHT	Coef	PVTTC	PVHT	Marge brute	Taux de marque
Roses TVA19.6%	1,20	4	4.80 (0.25pt)	4.01 (0.25pt)	2.81 (0.25pt)	70.07% (0.25pt)
Ficus TVA 5.5%	10.00	3	30.00 (0.25pt)	28.44 (0.25pt)	18.44 (0.25pt)	64.84% (0.25pt)

2-5 : La stratégie de fidélisation en matière de prix **(1pt)**

Profiter des périodes de fête pour attirer une clientèle nouvelle et la fidéliser en pratiquant un coefficient inférieur à celui appliqué habituellement de façon à avoir un niveau de prix moyen malgré l'augmentation des prix d'achat lors des fêtes

2-6 : Perte de chiffre d'affaires sur la famille des roses si vous appliquez un coefficient de 3. Compléter l'**annexe 4 (2.5pts)**

ANNEXE 4

	PAHT	Ventes prévues	Ancien coeff	Nouveau coeff	Ancien PVTTC	Nouveau PVTTC	CATTC prévu	CATTC réalisé
Roses 70 cm	1.70	240	4	3	6.80 (0.5pt)	5.10 (0.5pt)	1632 (0.5pt)	1224 (0.5pt)

Il perdra 1632-1224=408 (0.5pt)

2-7 : Progression (en pourcentage) pour maintenir le chiffre d'affaires. (Présenter le détail du calcul) **(2.5 pts)**

1224 /1632= 33.33% Il faut donc vendre 33.33% de roses en plus soit :
240 + (240X33.33%) = 240+80 = 320

Progression % : 1.5 pt
Logique de calcul : 1 pt

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

3ème partie : développer et fidéliser la clientèle

3-1 : Carte de fidélité **(4.5 pts)**

RECTO

- **Mention « carte de fidélité » 0.5pt**
- **Coordonnées du magasin 0.5pt**
- **Nom du client 0.5pt**
- **Preuve d'achat 0.5pt**
- **Fonctionnement (avantages clients) de la carte 0.5pt**
- **Esthétique 1pt**
- **Rédaction 1pt**

VERSO

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

3.2 : Le mailing avec remise de 20% sur l'ensemble des réalisations pour un engagement de un an. (Vous donnerez un exemple) **(5 pts)**

Compléter **l'annexe 6**

ANNEXE 6

- **coordonnées du magasin 0.5pt**
- **coordonnées du client (ou zone définie) 0.5pt**
- **offre 0.5pt**
- **accroche 0.5pt**
- **conditions à remplir 0.5pt**
- **exemple 0.5pt**
- **présentation 1pt**
- **soin et rédaction 1pt**

3.3 : Argumentaire type à utiliser auprès des professionnels. **(4.5pts)**

Compléter **l'annexe 7**

ANNEXE 7

ARGUMENTS

Accepter tout argument pertinent et correctement rédigé 1.5ptx3

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

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.