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

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 parties :

- **1ère partie : Marchandisage : 12 points**
- **2ème partie : La fixation des prix : 14 points**
- **3ème partie : développer et fidéliser sa clientèle : 14 points**

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

Situation

Fiche signalétique du point de vente :

« PARFUM DE FLEURS »

Activité : fleuriste traditionnel (positionnement haut de gamme, spécialisé dans les décors extérieurs personnalisés)

Propriétaire :
Monsieur Leroy
Galerie « l'Envers »
5, rue Dagobert
64000 Bayonne

La galerie commerciale « l'Envers » se trouve en centre ville, dans le vieux Bayonne. On y trouve des boutiques d'habillement de luxe, de l'ameublement, du luminaire, 2 parfumeries, 3 bijouteries, 1 restaurant gastronomique, 1 hôtel ****, « PARFUM DE FLEURS » et quelques autres commerces.
La Galerie « l'Envers » a une forte notoriété sur la ville et même sur le département, elle attire une clientèle aisée qui recherche le raffinement et l'originalité.

Effectif : Monsieur Leroy, 4 ouvrières qualifiées, 1 livreur, 2 apprenti(e)s CAP et 1 apprenti(e) BP (vous-même)

Monsieur Leroy ne se repose pas sur ses lauriers, le succès est fragile dit-il !

Il vient d'acquérir une nouvelle boutique à Anglet dans laquelle il va devoir s'investir; aussi il vous propose la responsabilité de « PARFUM DE FLEURS » lorsque vous serez titulaire de votre BP.

Vous devrez, pour réussir, savoir analyser et faire évoluer la politique commerciale du magasin comme il l'a toujours fait.

Il vous charge donc de différentes tâches pour tester vos compétences.

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

1ère partie : Marchandisage

A partir du **document 1** et de vos connaissances vous répondrez aux questions suivantes :

1-1 : Relever et noter 4 règles de marchandisage à respecter :

-

-

-

-

1-2 : Enoncer les 2 types de zones que l'on peut distinguer dans tout point de vente. Vous préciserez pour chacune ce qui la caractérise.

-

-

1-3 : Proposer 2 solutions possibles pour éliminer ce phénomène de zones

-

-

1-4 : Le mobilier : celui-ci ne doit pas être choisi au hasard. Quelles sont les caractéristiques d'un mobilier efficace :

-

-

-

-

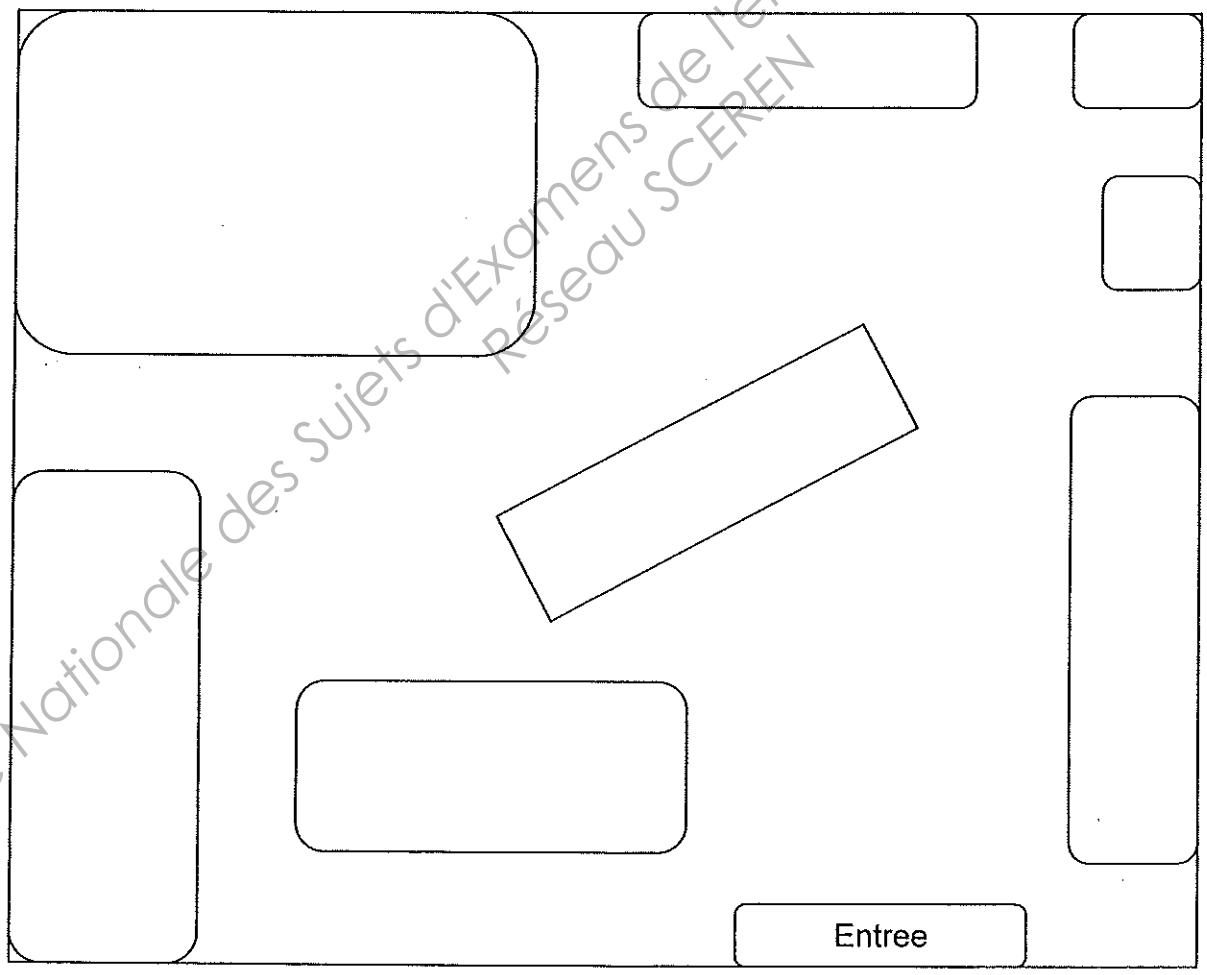
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

1-5 : Implanter le magasin.
Monsieur LEROY vous a fourni le plan de son nouveau magasin et vous demande d'y positionner les zones et familles suivantes :

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

Compléter **l'annexe 1**

ANNEXE 1



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

2ème partie : la fixation des prix

Après avoir pris connaissance du **document 2** et avec vos connaissances, vous répondrez aux questions suivantes :

2-1 : Vous connaissez les 3 stratégies de fixation des prix de vente.
Monsieur LEROY vous demande de les lui présenter sous forme de tableau (compléter **l'annexe 2)**

ANNEXE 2

Stratégie	Niveau de prix	Niveau de gamme de produits	Nombre de client
Pénétration			
Ecrémage			
Alignement			

2-2 : Quelle est la stratégie appliquée par Monsieur LEROY, à ce jour dans son magasin ? Vous justifierez votre réponse.

-

2-3 : Réglementation des prix

- La vente à perte est-elle autorisée ?

- Un ficus acheté chez le fournisseur 11.00€, peut-il être revendu 8.00€ en boutique ? (justifier votre réponse)

- Une poule décorative en céramique achetée 13.00€ chez le fournisseur, peut-elle être vendue 8.00€ pour la période Pâques. (justifier votre réponse)

- Quelles sont les deux conditions qui nous autorisent à vendre cette poule 8.00€ ?

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

2.4 : Monsieur Leroy applique habituellement un coefficient de 4 sur les fleurs et de 3 sur les plantes.
Compléter le tableau suivant pour lui indiquer le taux de marque pratiqué sur ces deux familles. (Compléter **l'annexe 3)**

ANNEXE 3

	PAHT	**Coef**	**PVTTC**	**PVHT**	**Marge brute**	**Taux de marque**
Roses TVA19.6%	1,20					
Ficus TVA 5.5%	10,00					

2-5 : Vous proposez à Monsieur LEROY, de pratiquer « la stratégie de fidélisation en matière de prix » pour la Fête des mères
Expliquer et présenter en quoi consiste cette stratégie.

2-6 : Vous avez convaincu Monsieur Leroy, il décide donc de faire le test pour la Fête des Mères. Mais il souhaite savoir combien il perdra de chiffre d'affaires sur la famille des roses si vous appliquez un coefficient de 3. Compléter l'**annexe 4**

ANNEXE 4

	PAHT	Ventes prévues	Ancien coeff	Nouveau coeff	Ancien PVTTC	Nouveau PVTTC	CATTC prévu	CATTC réalisé
Roses 70 cm	1,70	240						

Perte de chiffre d'affaires :

2-7 Monsieur Leroy souhaite maintenir son niveau de Chiffre d'affaires. Quelle progression (en pourcentage) devrez-vous réaliser en quantité pour maintenir le chiffre d'affaires ? (Présenter le détail du calcul)

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

3ème partie : développer et fidéliser la clientèle

3-1 : Monsieur Leroy vous demande de lui proposer la maquette d'une carte de fidélité que vous pourriez proposer à ses clients.
Celle-ci sera bien sûr en accord avec l'image du magasin.
Compléter **l'annexe 5**

ANNEXE 5

RECTO

VERSO

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

3.2 : Monsieur LEROY souhaite réaliser une démarche commerciale ciblée auprès des hôtels et restaurants. Il veut principalement présenter et promouvoir les contrats de fleurissement avec les entreprises. Il vous demande de lui proposer un mailing (en Annexe 6) et de proposer à vos futurs clients une remise de 20% sur l'ensemble des réalisations pour un engagement de un an. (Vous donnerez un exemple)

ANNEXE 6

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

3.3 : Vous construirez un argumentaire type à utiliser auprès des professionnels pour les convaincre de signer avec votre entreprise un contrat de fleurissement.

Vous développerez 3 arguments.

Compléter **l'annexe 7**

ANNEXE 7

ARGUMENTS

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

ORGANISATION DU MAGASIN — DOCUMENT 1

Un parcours *fluide*...

Il est parfois difficile de circuler chez certains fleuristes...même lorsqu'il n'y a pas beaucoup d clients en magasin ! Le parcours du client doit être organisé dès l'entrée afin de faciliter sa circula tion dans la boutique mais aussi afin qu'il embrasse d'un seul regard les différents univers que vou lui proposez...

La libre circulation des biens et des personnes s'applique aussi en boutique ! La quantité de mobilier doit donc être proportionnelle à la surface de vente dont vous disposez, en veillant à optimiser l'espace libre au sol. Il faut, là encore, éviter les surcharges mais surtout, veiller à ce qu'il y ait une unité dans votre mobilier, afin que les produits ressortent bien !

Le matériel incontournable !

De la caisse enregistreuse au poste de travail, vous disposez déjà du matériel incontournable à la bonne réalisation de votre activité. Pourtant, de nouveaux produits vous facilitent la tâche et vous apporte un réel confort de travail ! C'est le cas de cette table de travail, signée Larbaletier, dont les rangements amovibles vous permettent d'organiser votre espace de travail comme vous le souhaitez. Fonctionnelles et très esthétiques, ces tables de travail apportent un plus indéniable en boutique, pour vous comme pour les clients... Pensez également que la mise en valeur de votre travail de la fleur aura beaucoup plus de poids si votre plan de travail est bien visible par vos clients en magasin.

Les outils qui vous distinguent...

Il existe aussi des produits qui vous permettent de mieux gérer les flux de clients, comme les caisses-enregistreuses à double-écran, où vous pouvez diffuser des animations et montages photos visibles par les clients qui patientent ainsi avec un peu de distraction visuelle ! De même, profitez des espaces libres et à hauteur du regard de vos clients, près de la caisse, pour faire passer les messages les plus importants : système de livraison, cartes-cadeaux (mentionnant la valeur du cadeau), petits sujets décoratifs, etc. Enfin, équipez-vous de petits moules, utilisés en pâtisserie, afin de découper vos mousses florales en un tour de main et réaliser ainsi des petites compositions florales très originales.

La gestion des espaces

Si vous disposez d'une surface suffisante, il est également conseillé de réserver un espace spécial pour le deuil, respectant ainsi l'intimité de clients qui ne viennent pas dans les meilleures conditions... L'espace mariage est plus anecdotique, sauf s'il représente une grosse partie de votre chiffre d'affaires. On veillera toutefois à laisser en évidence un catalogue avec les photos de vos compositions de mariage que les clients peuvent consulter librement. ■

TÉMOIGNAGE...

Loren Cesena (Chargé de clientèle / Mobil Wood)

«La conception même de l'agencement dépend de la clientèle, de la situation géographique du magasin et de l'encombrement souhaité. La présentation de l'offre en fleurs va également déterminer le type de mobilier utilisé. Côté tendances, actuellement les coloris foncés sont en vogue, et l'on travaille beaucoup sur les tons chocolats, noirs ou carrément blancs. Nos propositions d'agencement prennent en considération les ambiances souhaitées dans le magasin, en mêlant la chaleur du bois avec des mobiliers amovibles afin de varier la disposition. La plupart des fleuristes ont davantage de fleurs en fin de semaine plutôt qu'en début de semaine: on travaille sur des mobiliers adaptés à cette variation du volume de l'offre selon les périodes de la semaine. On distingue aussi le mobilier par famille de produits : seilettes, armoires, meubles cadeaux, échelles, etc.»

20 > Hors-série du Journal Fleuristerie / Juin 2009

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

DOCUMENT 2

La marge ….. à tout prix ?

Savoir vendre, c'est aussi savoir fixer le bon prix à une composition, un bouquet ou une fleur … Le calcul de la marge ne doit pas être empirique et chaque prix doit être bien pensé pour répondre à une logique de consommateur. Une même composition peut, par exemple, être déclinée en plusieurs tailles avec plusieurs prix différents, offrant ainsi à tous les budgets l'opportunité d'acquérir un petit bout d'art floral.

Le prix ne fait pas tout, et les récentes enquêtes auprès des consommateurs le confirment : dans ses achats de fleurs et de plantes, le client doit d'abord être conquis par le produit et le prix n'est pas le critère de motivation principal pour qu'il réalise son achat.

Cependant, personne n'échappe non plus au traditionnel « Je peux avoir quoi pour 15€ ? » (Voir moins !). Le spécialiste que vous êtes a toujours une petite composition sympathique à 5€ qui fera le bonheur des enfants qui cassent leur tirelire !

Calcul de la marge : un coefficient à choix multiple !

Le calcul de la marge contribue à l'attractivité de votre offre et à la fréquence d'achat de votre clientèle … En effet, un client qui trouve des produits attractifs et financièrement accessibles aura plus facilement tendance à revenir plusieurs fois dans l'année. A l'inverse, un produit jugé trop onéreux dissuadera tout client de revenir !

La définition des prix est faite en fonction du coût d'achat des fleurs ou des plantes en appliquant un coefficient. Mais ce coefficient devient vite contre-productif lorsque les prix des fleurs s'envolent, notamment à la Saint-Valentin.

Pour le calcul de sa marge, on peut raisonner de deux façons : faire un maximum de bénéfices durant les fêtes au risque de dissuader une nouvelle clientèle de revenir chez vous car les prix peuvent être bien plus élevés que durant le reste de l'année ! Ou profiter des fêtes, non pas pour maximiser ses bénéfices, mais pour fidéliser de nouveaux clients grâce à des prix plus attractifs que ceux que de vos concurrents.

Le chant des sirènes est mauvais conseiller …

Le besoin de trésorerie que nous avons tous doit-il l'emporter sur la pérennité de nos commerces à moyen-terme ? Ce n'est pas sûr, d'autant plus que la concurrence n'a jamais été aussi forte et que les grandes enseignes d'hypermarchés ou les sites internet affichent des prix qui troublent les repères des consommateurs.

Durant la Saint-Valentin, une de ces grandes enseignes a même diffusé sur les ondes un spot publicitaire qui annonçait le bouquet de roses à un prix défiant toute concurrence ...

Qu'en pensent les consommateurs ? Au mieux, ils se disent que vous êtes un artisan et que la qualité de vos fleurs justifie leur prix … au pire, ils en déduisent que vous prenez une grosse marge et qu'il vaut mieux profiter des prix alléchants appliqués par les grandes enseignes d'hypermarchés.

Base Nationale de sujets d'examens de l'enseignement professionnel
Réseau CERENE

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.