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

BP FLEURISTE • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

BP Fleuriste

E32 Techniques commerciales

Session 2012 • Code sujet : **Non indiqué dans cette édition** • Durée : **2 heures** • Coefficient : **2**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Étude du comportement d'achat de la clientèle** (3 questions) — **Page 3**
2. **Étude de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle** (3 questions) — **Page 5**
3. **Argumentaire de vente** (2 questions) — **Page 8**
4. **La facture** (2 questions) — **Page 10**
5. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 12**

Sujet officiel (PDF) : https://bpfleuriste.fr/assets/annales/bp-fleuriste/U32 - Techniques commerciales/2012/BP Fleuriste - U32 - Techniques commerciales - Session 2012 - 1-Sujet.pdf

1. Étude du comportement d'achat de la clientèle

La fleuriste « La Fleur Blanche » veut mieux répondre aux besoins de sa clientèle en proposant des compositions à différents prix. Un document présente les dépenses des ménages français en végétaux d'intérieur, réparties entre achats pour soi, pour offrir et pour le cimetière ou le deuil.

Calcul des dépenses et des parts de chiffre d'affaires

Question 1. À partir du document 1, complétez le tableau de l'annexe 1 en reportant les dépenses annuelles de chaque catégorie pour 2008, 2009 et 2010, puis en calculant la part de chaque catégorie dans la dépense annuelle totale de chaque année.

La dépense annuelle totale est la somme des trois catégories. Pour chaque part : dépense de la catégorie ÷ dépense totale × 100.

Catégorie	2008 (M€)	Part 2008	2009 (M€)	Part 2009	2010 (M€)	Part 2010
Achats pour soi	403	18,11 %	420	18,42 %	421	18,18 %
Achats pour offrir	1 260	56,63 %	1 197	52,50 %	1 259	54,36 %
Cimetière ou deuil	562	25,26 %	663	29,08 %	636	27,46 %
Total annuel	2 225	100 %	2 280	100 %	2 316	100 %

Les achats pour offrir représentent la plus grande part des dépenses chaque année.

Annexe 1 complétée : dépenses et parts

	CA* 2008	Part CA en 2008 en %	CA* 2009	Part CA en 2009 en %	CA* 2010	Part CA en 2010 en %
Achats pour soi	403	18,11 %	420	18,42 %	421	18,18 %
Achats pour offrir	1 260	56,63 %	1 197	52,50 %	1 259	54,36 %
Cimetière ou deuil	562	25,26 %	663	29,08 %	636	27,46 %
Dépense annuelle (en millions d'€)	2 225	100 %	2 280	100 %	2 316	100%

*CA = Chiffre d'Affaires en millions d'euros

✓ RÉPONSE À RETENIR

Totaux : 2 225 M€ en 2008, 2 280 M€ en 2009 et 2 316 M€ en 2010.

Évolution et tendance du marché

Question 2. Calculez les taux d'évolution demandés pour les périodes 2009/2008 et 2010/2009, détaillez les calculs, inscrivez les résultats dans l'annexe 1 et qualifiez les évolutions obtenues.

Le taux d'évolution se calcule ainsi : (valeur d'arrivée - valeur de départ) ÷ valeur de départ × 100.

Période	Détail du calcul	Évolution
2009/2008	(2 280 - 2 225) ÷ 2 225 × 100	+2,47 %
2010/2009	(2 316 - 2 280) ÷ 2 280 × 100	+1,58 %

La dépense totale augmente sur les deux périodes, mais la progression ralentit en 2010.

Annexe 1 complétée : évolution du marché

2. Vous cherchez à connaître la tendance du marché en calculant l'évolution :

	2009/2008	2010/2009
Taux d'évolution Détail	(2 280 - 2 225) / 2 225 x 100	(2 316 - 2 280) / 2 280 x 100
Résultats	+2,47 %	+1,58 %

✓ RÉPONSE À RETENIR

Hausse de 2,47 % puis de 1,58 % : la progression ralentit.

Raison et motivation d'achat

Question 3. Indiquez la principale raison pour laquelle les Français dépensent le plus dans l'achat de végétaux d'intérieur, puis déduisez-en la motivation d'achat correspondante.

Les Français dépensent le plus pour offrir des végétaux. L'achat répond donc principalement au souhait de faire plaisir à une autre personne : c'est une motivation affective.

Annexe 1 : raison et motivation d'achat

3. Vous indiquez la raison principale pour laquelle les français dépensent le plus dans l'achat de végétaux d'intérieur. Vous en déduisez la motivation d'achat :

- Raison principale : Offrir des végétaux
- Motivation d'achat : Faire plaisir : motivation affective

✓ RÉPONSE À RETENIR

Raison : offrir des végétaux. Motivation : faire plaisir, motivation affective.

2. Étude de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle

La gérante recueille les remarques et suggestions de sa clientèle au moyen d'imprimés déposés dans une boîte à idées. Les six avis servent à analyser les critères de satisfaction, à envisager d'autres moyens de mesure et à concevoir un projet de carte de fidélité.

Analyse des avis clients

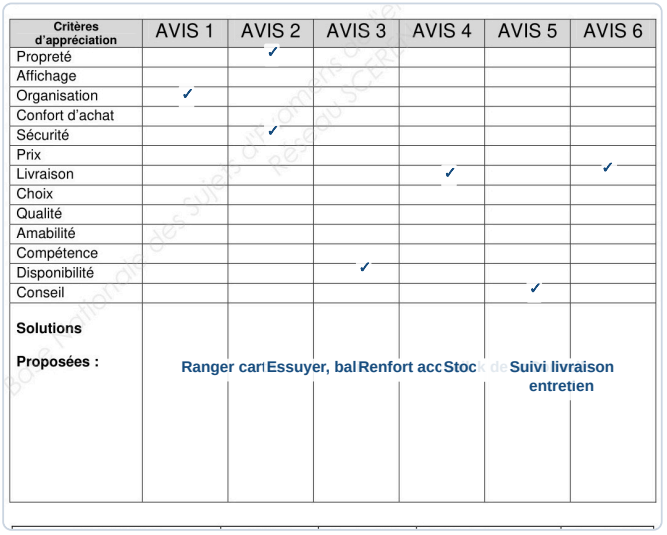
Question 1. Pour chacun des six avis du document 2, cochez dans la grille les critères d'appréciation correspondants et proposez une solution adaptée à la remarque ou au problème exprimé.

Associez chaque remarque au critère concerné, puis inscrivez une action corrective dans la colonne correspondante. Un même avis peut relever de plusieurs critères, comme l'avis 2.

Critère et solution	Avis 1	Avis 2	Avis 3	Avis 4	Avis 5	Avis 6
Organisation	✓					
Propreté		✓				
Sécurité		✓				
Disponibilité			✓			
Choix				✓		
Conseil					✓	
Livraison						✓
Solution proposée	Ranger les cartons hors des allées	Essuyer et baliser le sol	Renforcer l'accueil aux heures d'affluence	Prévoir un stock suffisant de roses	Donner des conseils d'entretien	Vérifier et confirmer les livraisons

Les autres critères de la grille ne sont pas signalés dans ces avis. Pour l'avis 2, le sol doit être nettoyé immédiatement et la zone rendue visible aux clients. Pour l'avis 3, un renfort ponctuel à l'accueil réduira l'attente. Pour les avis 4 à 6, anticiper les besoins, informer le client et contrôler la bonne exécution de la livraison.

Grille d'analyse des avis complétée



✓ RÉPONSE À RETENIR

Avis 1 : organisation. Avis 2 : propreté et sécurité. Avis 3 : disponibilité. Avis 4 : choix. Avis 5 : conseil. Avis 6 : livraison.

Autres moyens de mesurer la satisfaction

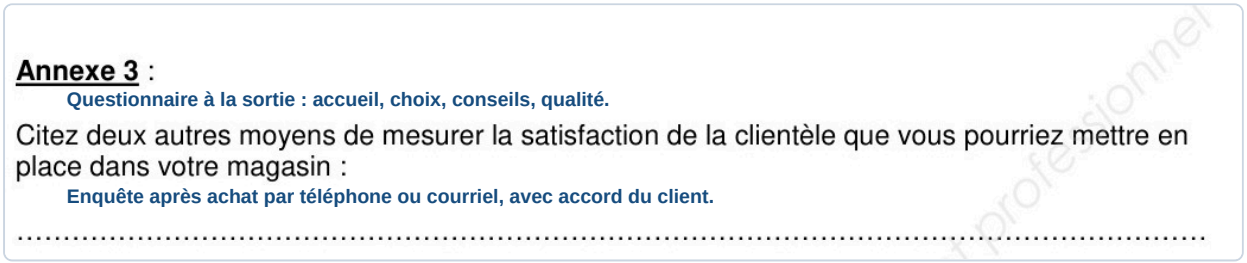
Question 2. Citez, à partir de vos connaissances, deux autres moyens de mesurer la satisfaction de la clientèle que le magasin pourrait mettre en place.

Deux moyens complémentaires permettent de mesurer plus directement la satisfaction des clients et de recueillir des avis ciblés.

1. **Questionnaire de satisfaction en magasin :** proposer à la sortie un formulaire court sur l'accueil, le choix, les conseils et la qualité des produits, avec un espace de commentaire.
2. **Enquête après achat :** contacter, avec son accord, un échantillon de clients par téléphone ou par courriel pour recueillir leur appréciation et leurs suggestions.

Les réponses sont dépouillées régulièrement pour repérer les insatisfactions récurrentes et améliorer le service.

Moyens de mesure de la satisfaction



✓ RÉPONSE À RETENIR

Questionnaire de satisfaction en magasin et enquête après achat par téléphone ou courriel.

Projet de carte de fidélité

Question 3. Proposez un projet de carte de fidélité pour le magasin en complétant les espaces prévus au recto et au verso de l'annexe 4.

Le projet présente clairement l'enseigne et le fonctionnement de la carte. Le recto attire l'attention ; le verso comporte les coordonnées du client et des cases à tamponner.

Proposition : un tampon par achat, quel que soit le montant, puis un bon d'achat de 5 € après dix tampons. Le client présente sa carte à chaque passage et reçoit le bon une fois la carte complétée.

Projet de carte de fidélité



✓ RÉPONSE À RETENIR

Un tampon par achat ; dix tampons donnent droit à un bon d'achat de 5 €. Inscrire les coordonnées au verso.

3. Argumentaire de vente

Mme Fayaire souhaite remercier cinq peintres et décorer les tables d'un apéritif dînatoire organisé chez elle. La fleuriste propose des verrines colorées à 80 € les dix pièces, composées de germinis rouges dans du sable blanc et adaptées à une disposition sur les tables ou dans la maison.

Méthode SONCAS

Question 1. Complétez la signification des six lettres de la méthode indiquée dans l'annexe 5 et formulez, pour chaque motivation d'achat, un argument adapté à Mme Fayaire et aux verrines proposées.

SONCAS relie les arguments de vente aux motivations de la cliente. Pour Mme Fayaire, ils doivent valoriser sa réception, répondre à son souhait de décoration et présenter clairement l'offre.

Lettre	Signification	Argument adapté
S	Sécurité	La verrine transparente permet de voir la composition avant de la disposer.
O	Orgueil	Cette création originale mettra en valeur votre réception.
N	Nouveauté	Les germinis rouges dans le sable blanc offrent une décoration pétillante et originale.
C	Confort	Disposez les verrines en chemin de table ou dans la maison, selon vos envies.
A	Argent	Le lot de dix coûte 80 €, soit 8 € par verrine.
S	Sympathie	Ces compositions sont une attention florale pour remercier vos invités.

Chaque argument s'appuie sur le produit ou sur l'occasion décrite. La cliente peut choisir une présentation groupée sur les tables ou répartir les verrines dans sa maison. Le prix du lot est annoncé clairement, tandis que le caractère original de la création souligne son souhait de remercier ses peintres et de recevoir leurs épouses.

Annexe 5 complétée

Méthode	Signification	Argument
S	S Sécurité	Voir la composition dans la verrine
O	O ..... Orgueil	Une création qui valorise votre réception
N	N ..... Nouveauté	Germinis rouges, sable blanc : original
C	C ..... Confort	En chemin de table ou dans la maison
A	A ..... Argent	80 € les dix, soit 8 € la pièce
S	S ..... Sympathie	Une attention florale pour vos invités

✓ RÉPONSE À RETENIR

Sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent, Sympathie : arguments adaptés aux verrines et à la réception de Mme Fayaire.

Vente additionnelle

Question 2. Citez une vente additionnelle à proposer à Mme Fayaire dans le contexte de son apéritif dînatoire et de la décoration de sa maison.

Proposez un bouquet de fleurs coupées assorti aux tons rouges des verrines. Il complétera la décoration du buffet ou d'une autre pièce de la maison, tout en restant lié à l'occasion. Cette proposition complète l'achat principal sans répéter le même article et répond au souhait de Mme Fayaire de décorer son intérieur pour recevoir ses invités.

Annexe 6 complétée

Annexe 6 :

Vous citez une vente additionnelle :

Proposer un bouquet de fleurs coupées assorti aux verrines.

.....

.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Proposer un bouquet de fleurs coupées assorti aux verrines pour compléter la décoration du buffet ou de la maison.

4. La facture

Mme Fayaire signale des erreurs sur une facture concernant des verrines, une broche et un bouquet, et demande une nouvelle facture au nom et à l'adresse de son entreprise. Elle joint un chèque que la fleuriste doit vérifier.

Réédition de la facture

Question 1. À partir du courrier de la cliente et de la facture initiale, rééditez la facture dans l'annexe 7 : indiquez le nom et l'adresse de l'entreprise, rectifiez les anomalies, complétez les bases HT et les montants de TVA, puis calculez le montant total TTC.

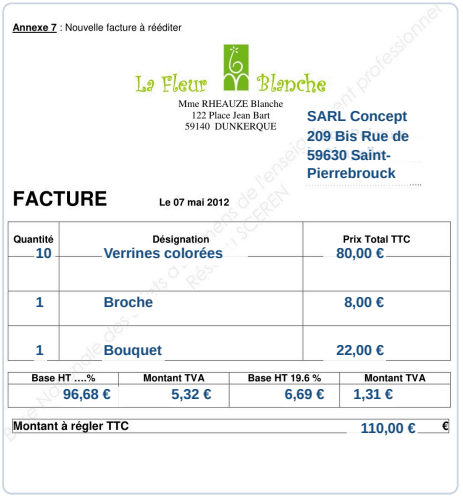
Corriger la quantité à 10 verrines, soit 80,00 € le lot. Les verrines et le bouquet sont soumis à 5,5 % ; la broche à 19,6 %. Pour chaque taux, la base HT se calcule en divisant le TTC par 1 plus le taux.

Quantité	Désignation	Total TTC
10	Verrines colorées	80,00 €
1	Broche	8,00 €
1	Bouquet	22,00 €

Taux	Calcul de la base HT	Base HT	TVA
5,5 %	102,00 ÷ 1,055	96,68 €	5,32 €
19,6 %	8,00 ÷ 1,196	6,69 €	1,31 €

Facturer à SARL Concept d'Eco Peinture, 209 Bis Rue de la Chapelle, 59630 Saint-Pierrebrouck. Le total TTC est la somme des trois articles.

Annexe 7 complétée



Annexe 7 : Nouvelle facture à rééditer

Le Fleur Blanche

Mme RHEAUZE Blanche
122 Place Jean Bart
59140 DUNKERQUE

SARL Concept
209 Bis Rue de
59630 Saint-
Pierrebrouck

FACTURE Le 07 mai 2012

Quantité	Désignation	Prix Total TTC
10	Verrines colorées	80,00 €
1	Broche	8,00 €
1	Bouquet	22,00 €

Base HT ....%	Montant TVA	Base HT 19.6 %	Montant TVA
96,68 €	5,32 €	6,69 €	1,31 €

Montant à régler TTC 110,00 € €

✓ RÉPONSE À RETENIR

Montant à régler : 110,00 € TTC.

Vérification du chèque

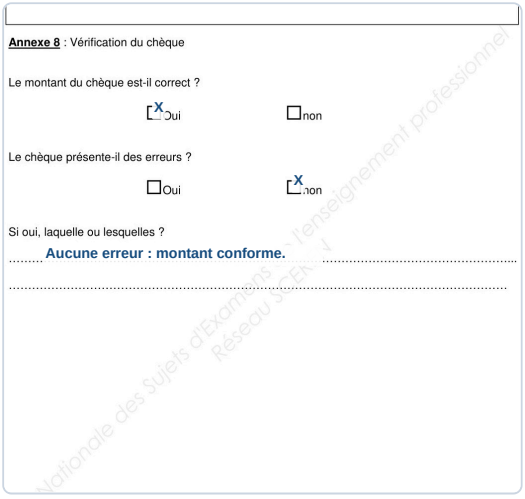
Question 2. Vérifiez si le montant du chèque est correct et s'il présente une ou plusieurs erreurs. Si nécessaire, précisez la nature de ces erreurs dans l'annexe 8.

Le chèque indique 110 € en chiffres et « cent dix euros » en lettres. Il est établi à l'ordre de « La Fleur Blanche ». Vérifier le montant en le comparant au total TTC de la facture corrigée :

Contrôle	Montant
Total facture : verrines + broche + bouquet	110,00 €
Montant du chèque	110,00 €
Écart	0,00 €

Les montants en chiffres et en lettres concordent et le chèque couvre exactement la facture. Cochez « Oui » pour le montant correct, puis « Non » pour la présence d'erreurs.

Annexe 8 complétée



✓ RÉPONSE À RETENIR

Montant correct : oui. Aucune erreur à signaler.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2012)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E32 Techniques commerciales du BP Fleuriste, session 2012, dure 2 heures et a un coefficient 2 ; aucun code repère n'est renseigné. À partir du magasin « La Fleur Blanche », elle évalue l'analyse des achats de végétaux, la satisfaction et la fidélisation, l'argumentation commerciale selon SONCAS, ainsi que la réédition d'une facture et la vérification d'un chèque.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Part d'une catégorie : dépense de la catégorie ÷ dépense annuelle totale × 100.
- Taux d'évolution : (valeur d'arrivée - valeur de départ) ÷ valeur de départ × 100.
- La méthode SONCAS associe les motivations Sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent et Sympathie à des arguments adaptés.
- Pour contrôler une facture, vérifier quantités, prix, bases HT, taux et montants de TVA, puis total TTC.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguez les dépenses en valeur des parts en pourcentage et vérifiez que les parts totalisent 100 % par année.
- Pour chaque taux d'évolution, indiquez la période, le calcul, le signe et la conclusion correspondante.
- Associez chaque avis client au critère réellement concerné et proposez une solution concrète et adaptée.
- Contrôlez les quantités, les calculs de facture et les mentions du chèque avant de conclure.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer la part de chaque type d'achat dans les dépenses annuelles ?

Pour chaque année, divisez la dépense de la catégorie par la dépense annuelle totale, puis multipliez par 100. Vérifiez que les parts des trois catégories totalisent 100 %, sous réserve des arrondis.

Q : Comment calculer et interpréter un taux d'évolution entre deux années ?

Soustrayez la valeur de départ à la valeur d'arrivée, divisez le résultat par la valeur de départ, puis multipliez par 100. Un taux positif indique une hausse ; un taux négatif indique une baisse.

Q : Comment organiser les quatre parties pendant l'épreuve de deux heures ?

Le sujet ne fixe pas de durée par partie. Répartissez les deux heures en fonction des tâches et du barème : les deux premières parties valent chacune 12,25 points, l'argumentaire 7 points et la facture 8,5 points.

Q : Quels éléments vérifier pour rééditer la facture et contrôler le chèque ?

Reprenez les achats indiqués, corrigez les anomalies signalées et vérifiez les bases HT, les taux et montants de TVA ainsi que le total TTC. Comparez ensuite le chèque au montant dû et vérifiez ses mentions.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bpfleuriste.fr/assets/annales/bp-fleuriste/U32 - Techniques commerciales/2012/BP Fleuriste - U32 - Techniques commerciales - Session 2012 - 1-Sujet.pdf

Ressources BP Fleuriste : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

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.