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

DANS CE CADRE

Académie : Session : 2012

Examen : Série :

Spécialité/option : Repère de l'épreuve :

Epreuve/sous épreuve :

NOM :

(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)

Prénoms : N° du candidat

Né(e) le :

(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)

NE RIEN ÉCRIRE

Appréciation du correcteur

Note :

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

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

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE

E32 TECHNIQUES COMMERCIALES

SUJET

DUREE : 2 H COEFF : 2

Vous répondrez directement sur le sujet en prenant soin de remplir l'en tête.

Il est interdit de dégrafer les pages, de demander un nouvel exemplaire du sujet en cas d erreur de votre part

Il vous est demandé de vérifier que le sujet est complet dès sa mise à votre disposition.

SUJET A RENDRE DANS SON INTEGRALITE

Matériel autorisé :

- Calculatrice autorisée, conformément à la circulaire n°99-186 du 16 novembre 1999
- Crayons de couleurs et feutres
- Aucun autre document externe n'est autorisé

Cette épreuve comporte 4 parties :

Première partie : Etude du comportement d'achat de la clientèle	**/ 12.25 points**
Deuxième partie : Etude de la satisfaction de la clientèle	**/ 12.25 points**
Troisième partie : Argumentaire de vente	**/ 7 points**
Quatrième partie : La facture	**/ 8.5 points**

Chaque résultat chiffré sera arrondi à 2 chiffres après la virgule

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

SITUATION :

Fiche signalétique du point de vente

Activité : Fleuriste traditionnel

« LA FLEUR BLANCHE »
Mme RHEAUZE Blanche
122 Place Jean Bart
59140 DUNKERQUE

Effectif : Mme Rheauze, gérante, une salariée qualifiée, un livreur, un apprenti CAP et vous-même (apprenti(e) BP Fleuriste)

Le magasin « La Fleur Blanche » est situé en plein centre ville de Dunkerque.

Il possède un emplacement de choix avec une grande vitrine.
Les clients disposent d'un grand parking à proximité (sous la place).

« La Fleur Blanche » a une très forte notoriété sur la ville et aux environs. Elle attire tout type de clientèle afin de toucher une cible large et ainsi répondre à un maximum de besoins.

Mme Rheauze réalise, pour cela, des compositions à partir de 5€ et met à la disposition de ses clients, ses talents de créatrice et l'originalité qui ont fait sa réputation.

Mme Rheauze vous charge de l'aider dans différentes tâches.

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

I. Analyse des achats de la clientèle

Mme Rheauze met l'accent sur toutes sortes de compositions qui pourraient attirer le client de passage mais aussi répondre aux besoins de sa clientèle habituelle en réalisant des compositions disposées sur le trottoir à petits prix. Afin de mieux répondre à la demande, Mme Rheauze vous demande, à partir du document, d'analyser les dépenses en végétaux.

Document à utiliser : Document 1
Annexe à compléter : Annexe 1

II. Etude de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle

La relation client est un élément clé de la stratégie de l'enseigne « La Fleur Blanche » depuis plusieurs années. Pour améliorer le contact avec ses clients, Mme Rheauze a mis à disposition de la clientèle des imprimés sur lesquels les clients sont libres d'exprimer leurs remarques et suggestions. En tant qu'apprenti(e) BP, elle souhaite vous sensibiliser à la satisfaction client et vous demande d'étudier les imprimés remplis.

1. Dans un premier temps, vous complétez la grille d'analyse.
   Cochez les critères d'appréciation correspondants et trouvez une solution pour chaque avis.

   Document à utiliser : Document 2
   Annexe à compléter : Annexe 2

2. Dans un second temps, vous citez à partir de vos connaissances deux autres moyens de mesurer la satisfaction de la clientèle que vous pourriez mettre en place dans votre magasin.

   Annexe à compléter : Annexe 3

3. Soucieuse de satisfaire au mieux sa clientèle, Mme Rheauze vous demande de mettre en place un projet de carte de fidélité qu'elle étudiera avec attention.

   Annexe à compléter : Annexe 4

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

III. Argumentaire

Vous recevez ce jour une cliente, Mme Fayaire, gérante de la société Concept d'Eco Peinture, qui souhaite remercier ses 5 peintres qui travaillent avec qualité et sérieux. Elle les a invités, chez elle, pour un apéritif dinatoire, avec leurs épouses, et souhaite décorer ses tables de buffet. Elle vous a demandé de créer une composition unique, originale et adaptée à son intérieur. Vous lui proposez des verrines colorées à 80 € les 10 pièces qu'elle pourra ainsi disposer sur les tables et dans la maison à sa convenance.

- Vous trouvez un argument correspondant à chacun des mobiles d'achat.
- Vous citez une vente additionnelle

Document à utiliser : Document 3
Annexes à compléter : Annexes 5 et 6

IV. La facture

La cliente a acheté 10 verrines colorées à 80 € les 10 pièces, a choisi de faire confectionner une broche à 8 € puis s'est laissée tenter, en sortant de votre boutique, par un bouquet de fleurs coupées à 22 €.

Vous lui avez envoyé la facture mais quelques jours plus tard vous recevez un courrier de la cliente avec le règlement. La cliente vous informe que des erreurs s'y sont glissées et vous demande de la refaire en modifiant les anomalies constatées.
Mme Rheauze vous demande également de vérifier le chèque.

Documents à utiliser : Documents 4, 5 et 6
Annexes à compléter : Annexes 7 et 8

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 1 : Extrait de la revue « Informations fleuristes » N°254 (Juin-Juillet 2011)

EVOLUTION DES ACHATS EN QUANTITE ET EN VALEUR

Les dépenses pour offrir progressent pour retrouver leur niveau de 2008, alors que les dépenses pour soi sont relativement stables. Celles pour le cimetière ou deuil régressent par rapport à l'année précédente.

Achats pour soi

	2008	2009	2010
Dépense annuelle (millions d'€)	403	420	421

Chiffres arrondis

Achats pour offrir

	2008	2009	2010
Dépense annuelle (millions d'€)	1260	1197	1259

Chiffres arrondis

Cimetière ou deuil

	2008	2009	2010
Dépense annuelle (millions d'€)	562	663	636

Chiffres arrondis

Source : étude Végétaux d'intérieur – Achats des Français en 2010-Avril 2011-FranceAgriMer.
Panel consommateurs de TNS Sofres (Métascope) de 10 000 personnes, représentatif des ménages français selon les critères sociodémographiques usuels.

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2 : Imprimés de la boîte à idées

Avis n°1 Date : 25/03

La Fleur Blanche

Votre avis nous intéresse …

Une question, une remarque, une suggestion, une critique…
Remplissez et déposez ce bulletin dans cette boîte afin de nous aider à encore mieux vous servir.

Nom : Mme Hortense
Adresse : Bourbourg
Commentaire : *Comment se fait-il qu'à 11h30, les allées soient encombrées par des cartons de livraison.*

Avis n°2 Date : 26/03

La Fleur Blanche

Votre avis nous intéresse …

Une question, une remarque, une suggestion, une critique…
Remplissez et déposez ce bulletin dans cette boîte afin de nous aider à encore mieux vous servir.

Nom : Mme Bruillére
Adresse : Cappelle La Grande
Commentaire : *J'ai failli glisser devant les fleurs coupées, il y avait de l'eau au sol.*

Avis n°3 Date : 28/03

La Fleur Blanche

Votre avis nous intéresse …

Une question, une remarque, une suggestion, une critique…
Remplissez et déposez ce bulletin dans cette boîte afin de nous aider à encore mieux vous servir.

Nom : Mme Asalée
Adresse : Saint Pol Sur Mer
Commentaire : *J'ai attendu, samedi dernier, plus de 20 minutes pour que l'on s'occupe de moi*

Avis n°4 Date : 29/03

La Fleur Blanche

Votre avis nous intéresse …

Une question, une remarque, une suggestion, une critique…
Remplissez et déposez ce bulletin dans cette boîte afin de nous aider à encore mieux vous servir.

Nom : Mme Glissine
Adresse : Dunkerque
Commentaire : *A 10 heures, le jour de la St Valentin, il n'y avait déjà plus de roses rouges*

Avis n°5 Date : 29/03

La Fleur Blanche

Votre avis nous intéresse …

Une question, une remarque, une suggestion, une critique…
Remplissez et déposez ce bulletin dans cette boîte afin de nous aider à encore mieux vous servir.

Nom : Mme Claimatitte
Adresse : Malo les Bains
Commentaire : *Les feuilles de mon ficus tombent et aucune consigne d'entretien ne m'a été donnée lors de l'achat.*

Avis n°6 Date : 29/03

La Fleur Blanche

Votre avis nous intéresse …

Une question, une remarque, une suggestion, une critique…
Remplissez et déposez ce bulletin dans cette boîte afin de nous aider à encore mieux vous servir.

Nom : Mme Thulippe
Adresse : Teteghem
Commentaire : *La livraison que j'avais demandée d'effectuer n'est jamais arrivée chez mes amis.*

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 3 : Verrines colorées

(Informations fleuriste n°255 Septembre 2011)

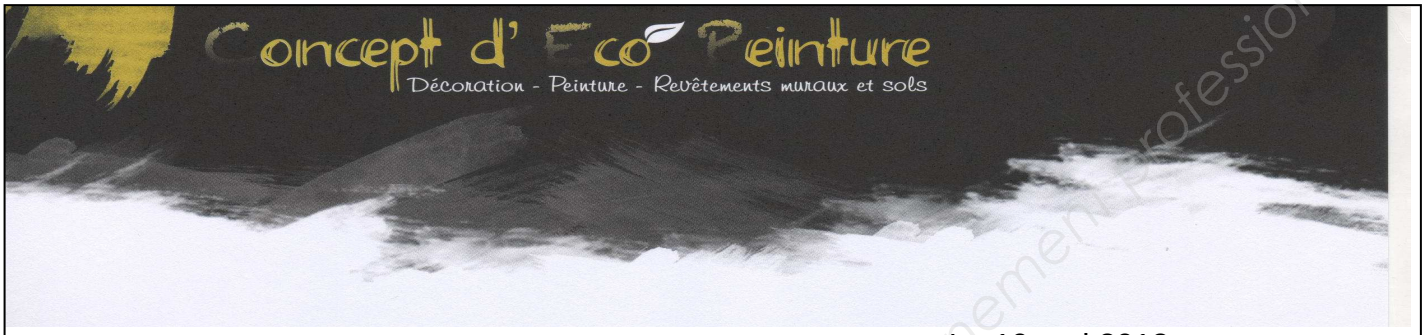


VERRINES COLOREES

Une décoration pétillante et originale, des germinis rouges, plantés dans du sable blanc et présentés dans des verrines transparentes. Des petites compositions harmonieuses qui pourront être disposées en masse, façon chemin de table, ou éparpillées dans la maison au gré des envies de l'hôte.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 4 : Courrier adressé par la cliente.



Le 10 mai 2012,
A Saint Pierrebrouck

Madame,

Je me permets par la présente de vous renvoyer la facture car elle présente quelques erreurs.

En effet, j'avais acheté 10 verrines et 12 m'ont été facturées. De plus, je pense qu'il y a une erreur au niveau de la TVA.

Je vous saurai gré de bien vouloir me rééditer cette facture au nom et adresse de l'entreprise afin que je puisse l'enregistrer dans ma comptabilité d'entreprise.

Aussi, je joins à ce courrier mon règlement selon mes calculs ; merci de vérifier s'il est correct.

En vous remerciant par avance,

Veuillez agréer, Madame, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Mme Fayaire

Siège social : 209 Bis Rue de la chapelle 59630SAINT PIEREBROUCK –SARL au capital de 50 000 € - RCS Dunkerque 530 344 666

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 5 : Facture

La Fleur Blanche

Mme RHEAUZE Blanche
122 Place Jean Bart
59140 DUNKERQUE

Madame Fayaire
209 Bis Rue de la chapelle
59630 St Pierrebrouck

FACTURE

Le 07 mai 2012

Quantité	Désignation	Prix Total TTC
12	Verrines colorées	96
1	Broche	8
1	Bouquet	22

Base HT 5.5 %	Montant TVA	Base HT 19.6 %	Montant TVA
119,43	6,57		

Montant à régler TTC **126 €**

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 6 : Règlement par chèque de la cliente



.

Base Nationale des Sujets d'Examen Réseau SCEREN

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 1 :

1. Vous calculez les dépenses en végétaux d'intérieur

	CA* 2008	Part CA en 2008 en %	CA* 2009	Part CA en 2009 en %	CA* 2010	Part CA en 2010 en %
Achats pour soi						
Achats pour offrir						
Cimetière ou deuil						
Dépense annuelle (en millions d'€)		**100 %**		**100 %**		**100%**

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

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

	2009/2008	2010/2009
Taux d'évolution **Détail**		
Résultats		

Vous qualifiez les résultats :

……..

……..

……..

……..

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 1(suite)

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 : ……

……

- Motivation d'achat :

……

Annexe 2 :

Critères d'appréciation	AVIS 1	AVIS 2	AVIS 3	AVIS 4	AVIS 5	AVIS 6
Propreté						
Affichage						
Organisation						
Confort d'achat						
Sécurité						
Prix						
Livraison						
Choix						
Qualité						
Amabilité						
Compétence						
Disponibilité						
Conseil						
Solutions Proposées :						

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 3 :

Citez deux autres moyens de mesurer la satisfaction de la clientèle que vous pourriez mettre en place dans votre magasin :

……

……

Annexe 4 : Carte de fidélité :

Recto

Verso

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 5 : Argumentaire

Méthode	Signification	Argument
S	S ……	
O	O ……	
N	N ……	
C	C ……	
A	A ……	
S	S ……	

Annexe 6 :

Vous citez une vente additionnelle :

……

……

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 7 : Nouvelle facture à rééditer

La Fleur Blanche

Mme RHEAUZE Blanche
122 Place Jean Bart
59140 DUNKERQUE

……..……..

……..……..

……..……..

FACTURE

Le 07 mai 2012

Quantité	Désignation	Prix Total TTC

Base HT ….%	Montant TVA	Base HT 19.6 %	Montant TVA

Montant à régler TTC **€**

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 8 : Vérification du chèque

Le montant du chèque est-il correct ?

☐Oui ☐non

Le chèque présente-il des erreurs ?

☐Oui ☐non

Si oui, laquelle ou lesquelles ?

……..

……

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.