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 :

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

Ce sujet comporte 3 parties :

1ère partie : analyse des ventes	**/ 10 points**
2ème partie : comportement d'achat du consommateur	**/ 12 points**
3ème partie : actions commerciales	**/ 18 points**

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Mise en situation

*Titulaire du BP fleuriste, vous venez d'être embauché(e) dans le magasin « **d'Ame Nature** » à Versailles.*

Enseigne : d'Ame Nature

Adresse : 12, rue des Lilas
78 000 Versailles

Téléphone : 01 02 03 04 05

Activité : Vente de fleurs coupées, plantes vertes et fleuries, accessoires de décoration

Effectif : 1 responsable Mme Nolland
1 employée Melle Lovesnie
2 apprenties Melles Croma et Magnal

Surface de vente : 60 m^2

Horaires : De 9H00 à 20H00 du mardi au samedi
De 9H00 à 14H00 le dimanche
Fermé le lundi

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Madame Nolland, votre employeur, possède un local commercial en plein cœur de Versailles, près de la place du marché.
Ouvert depuis six ans, Mme Nolland constate avec regrets que le magasin n'atteint pas le chiffre d'affaires espéré.

Première partie : Analyse des ventes

Afin de comprendre les difficultés qu'elle rencontre, Madame Nolland vous demande d'analyser ses ventes sur 3 ans et de les comparer aux données nationales transmises dans le document 1.
Répondre aux questions suivantes sur l'annexe 1 :

1.1 Calculer l'évolution du chiffre d'affaires de la boutique pour chacune des 3 années.

1.2 Calculer les parts mensuelles du chiffre d'affaires 2012.

1.3 Comparer vos résultats aux données nationales. Qu'en concluez-vous :

- concernant l'évolution du chiffre d'affaires.
- concernant la part du chiffre d'affaires du mois de décembre par rapport au reste de l'année.

Deuxième partie : Comportement d'achat des consommateurs

Afin de proposer des produits et des services plus adaptés, Madame Nolland décide de réaliser une enquête auprès des chalands (annexe 2).

2.1 Rédiger les différentes questions en fonction du type de question imposé. (annexe 2)

2.2 De quels autres éléments, pourriez-vous avoir besoin afin d'établir le profil type de votre clientèle ? (annexe 3). Faire deux propositions.

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Troisième partie : Actions commerciales

Afin de faire face à la concurrence du marché hebdomadaire (samedi : quatre fleuristes ambulants sur la place), Mme Nolland souhaite attirer ses clients par tous les moyens :

3.1 Proposer une carte de fidélité (annexe 4)

3.2 Pour lutter contre la concurrence des ambulants, créer un publipostage (sans adresse) proposant l'action promotionnelle suivante :

- **« Le samedi, on double les points fidélité »**
- **Remise de 10% sur toutes les compositions**

(Annexe 5 : le cadre est à l'échelle du publipostage).

3.3 Proposer deux moyens de vous démarquer de la concurrence (hors carte de fidélité et promotion). Justifier vos propositions (annexe 6).

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 1

Somme dépensée par les Français en végétaux d'intérieur (en millions d'euros)

	2010	Part mensuelle	2011	Part mensuelle	2012	Part mensuelle
Janvier	105,8	5,87%	109,8	6,17%	118,8	6,59%
Février	127,3	7,06%	140,5	7,90%	164,3	9,12%
Mars	163,5	9,07%	138,2	7,77%	138,2	7,67%
Avril	140,9	7,81%	142,7	8,02%	139	7,71%
Mai	225,1	12,48%	208,5	11,72%	149,42	8,29%
Juin	119,7	6,64%	101,8	5,72%	165,44	9,18%
Juillet	88,4	4,90%	98,1	5,52%	94,16	5,22%
Août	95,5	5,30%	112,9	6,35%	103,4	5,74%
Sept	110,8	6,14%	111,1	6,25%	106,4	5,90%
Octobre	273	15,14%	265,6	14,93%	267,28	14,83%
Novembre	142,5	7,90%	143,7	8,08%	132,18	7,33%
Décembre	211	11,70%	205,6	11,56%	223,72	12,41%
TOTAL	**1803,5**	**100,00%**	**1778,5**	**100,00%**	**1802,3**	**100,00%**
EVOLUTION	-1,53%		-1,39%		1,34%	

Source : Viniflhor / TNS Sofrès

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

ANNEXE 1

(questions 1.1 et 1.2) Arrondir les résultats à deux chiffres après la virgule

Chiffre d'affaires (en milliers d'euros)						
	2010	Part mensuelle	2011	Part mensuelle	2012	Part mensuelle en %
Janvier	11,8	6,20%	11,9	6,47%	12,4	...
Février	14,6	7,67%	15,6	8,48%	18,6	...
Mars	15,3	8,04%	14,2	7,72%	14,6	...
Avril	15,8	8,30%	14,9	8,10%	14	...
Mai	24,2	12,72%	22,6	12,29%	16,1	...
Juin	12,1	6,36%	11,9	6,47%	18,7	...
Juillet	11,3	5,94%	10,7	5,82%	9,9	...
Août	5,1	2,68%	4,3	2,34%	4	..
Sept	12,2	6,41%	12	6,53%	11,7	...
Octobre	29,1	15,29%	28,3	15,39%	24,2	...
Novembre	15,4	8,09%	14,6	7,94%	13,9	...
Décembre	23,4	12,30%	22,9	12,45%	17,1	...
TOTAL	190,3	100%	183,9	100%	175,2	...
EVOLUTION (en %)	...	/	...	/	...	

NB : Le Chiffre d'affaires de 2009 était de 193 200 €

REMARQUES (question 1.3):

- .....

.....

- .....

.....

BaseNationale des sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

ANNEXE 2

2.1 Questionnaire à rédiger

Phrase d'introduction

Bonjour, ...

.....

.....

Question N°1 : Le lieu d'achat (question à choix multiples : 4 réponses demandées)

Où achetez-vous le plus souvent vos fleurs ?

□ ... ... □ ... ...

□ ... ... □ ... ...

Question N°2 : La fréquence d'achat

Quelle est la fréquence de vos visites ?

□ 1 fois / semaine □ 1 fois / trimestre
□ 1 fois / quinzaine □ 1 fois / an
□ 1 fois / mois □ autres (précisez).....

Que pensez-vous de cette question ?

.....

.....

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Question N°3 : Le type de produit (question à choix multiples : 6 réponses demandées)

Quel type de produits achetez-vous ?

□ … … … □ … … …

□ … … … □ … … …

□ … … … □ … … …

Question N°4 : Quel est votre budget ?

Que pensez-vous de cette question ?

……

……

Question N°5 : Les motivations d'achat (question alternative à proposer)

……

……

……

……

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Question N°6 : D'après vous, quels sont les services indispensables qu'un fleuriste doit proposer ?

Que pensez-vous de cette question ?

.....

.....

.....

Question N°7 : .....

.....

.....?

(question ouverte à créer en fonction de la réponse ci-dessous)

Le sourire, l'accueil personnalisé, le professionnalisme, l'écoute, le respect de la personnalisation des demandes du client, les services proposés, l'amplitude horaire, les jours d'ouverture, l'originalité des produits proposés, la qualité des produits proposés ....

Question N°8 : Quel est votre âge ? .....

Que pensez-vous de cette question ?

.....

.....

.....

.....

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Question N°9 : Phrase de conclusion

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ANNEXE 3

2.2 De quels autres éléments, pourriez-vous avoir besoin afin d'établir le profil type de votre clientèle ? Faire deux propositions.

- **Exemple : Sexe (Homme – Femme)**

- .....

- .....

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

ANNEXE 4

3.1 Carte de fidélité
(Crayons de couleurs, feutres autorisés)

Recto

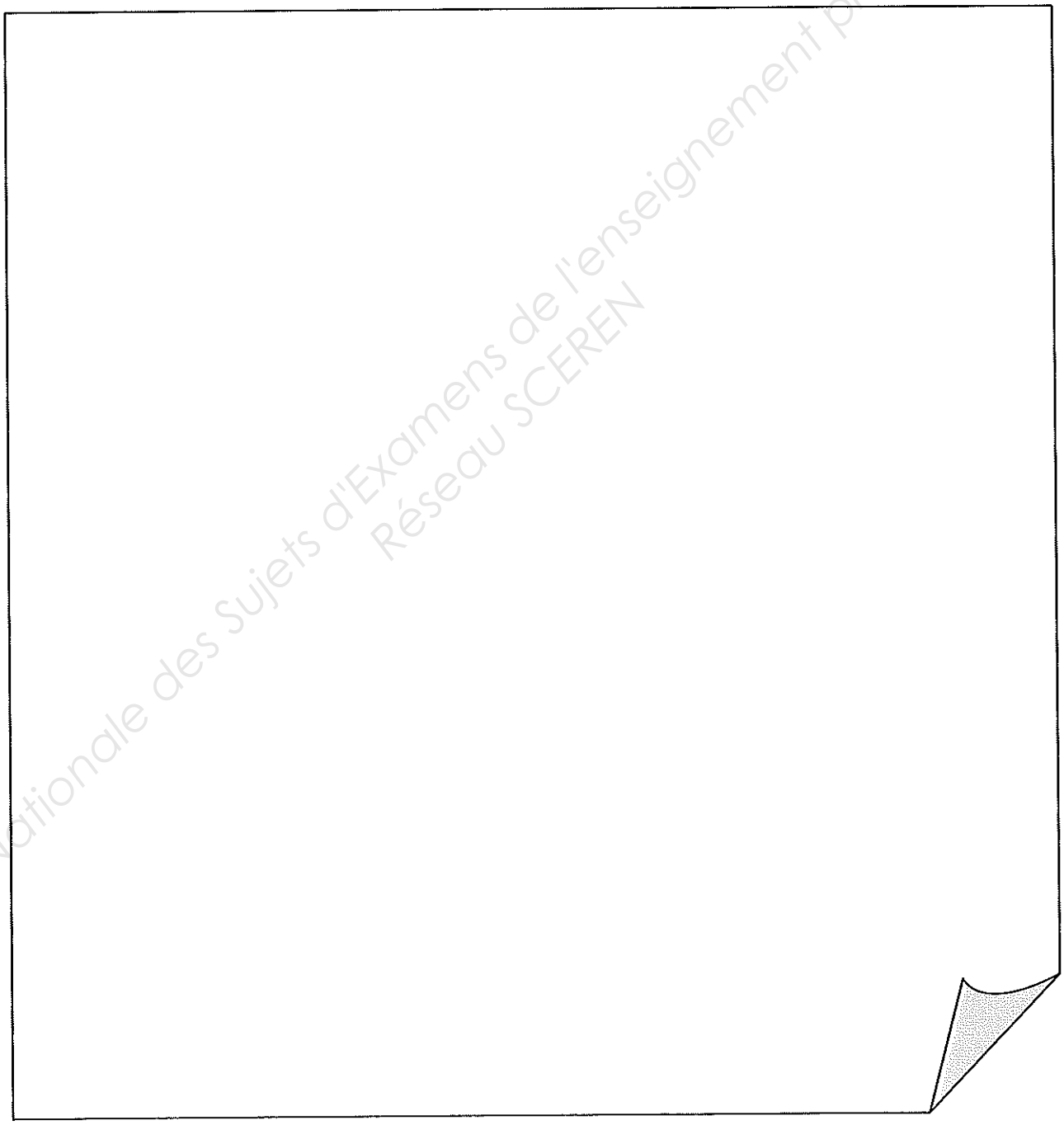
Verso

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

ANNEXE 5

3.2 Publipostage
(Crayons de couleurs, feutres autorisés)



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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

ANNEXE 6

3.3 Proposer deux moyens de vous démarquer de la concurrence du marché. Justifier votre proposition.

- .....
  .....
  .....
  .....

- .....
  .....
  .....
  .....

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.