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.

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE

E32 TECHNIQUES COMMERCIALES

CORRIGE

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.

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

BAREME

1ère partie : analyse des ventes	/ 10 points
1.1 Calculer l'évolution du chiffre d'affaires de la boutique pour chacune des 3 années	. . / 3 points
1.2 Calculer les parts mensuelles du chiffre d'affaires 2012	. . / 3 points
1.3 Comparer vos résultats aux données nationales.	. . / 4 points
2ème partie : comportement d'achat du consommateur	/ 12 points
2.1 Rédiger les différentes questions en fonction du type de question imposé	. . / 10 points
2.2 De quels autres éléments, pourriez-vous avoir besoin afin d'établir le profil type de votre clientèle ? Faire deux propositions.	. . / 2 points
3ème partie : actions commerciales	/ 18 points
3.1 Proposer une carte de fidélité	. . / 5 points
3.2 Créer un publipostage (sans adresse)	. . / 10 points
3.3 Proposer deux moyens de vous démarquer de la concurrence	. . / 3 points
TOTAL	. . / 40 points

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

ANNEXE 1 (8 points)

(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	7.08
Février	14,6	7,67%	15,6	8,48%	18,6	10.62
Mars	15,3	8,04%	14,2	7,72%	14,6	8.33
Avril	15,8	8,30%	14,9	8,10%	14	7.99
Mai	24,2	12,72%	22,6	12,29%	16,1	9.19
Juin	12,1	6,36%	11,9	6,47%	18,7	10.67
Juillet	11,3	5,94%	10,7	5,82%	9,9	5.65
Août	5,1	2,68%	4,3	2,34%	4	2.28
Sept	12,2	6,41%	12	6,53%	11,7	6.68
Octobre	29,1	15,29%	28,3	15,39%	24,2	13.81
Novembre	15,4	8,09%	14,6	7,94%	13,9	7.93
Décembre	23,4	12,30%	22,9	12,45%	17,1	9.76
TOTAL	190,3	100%	183,9	100%	175,2	100%
EVOLUTION (en %)	- 1.50	/	- 3.36	/	- 4.73	

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

Part mensuelle : chaque réponse 0.25 point soit 3 points
Evolution : chaque réponse 1 point soit 3 points

REMARQUES (question 1.3):
- comme au niveau national, le CA de la boutique est en baisse constante, cette baisse est plus accentuée depuis 2009.

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

- en 2010, la part du mois de décembre dans le CA annuel est de moins de 10 % contre près de 12.5 % au niveau national. *Chaque remarque 2 points soient 4 points*

ANNEXE 2 (10 points)

Proposition de correction

2.1 Questionnaire à rédiger

Phrase d'introduction

Bonjour, je suis ..... du magasin « d'Ame Nature » à Versailles. Notre magasin est ouvert depuis six ans et afin de mieux connaitre les attentes de nos futurs clients, j'ai le plaisir d'effectuer une enquête. Puis-je vous poser quelques questions ? Cela ne vous prendra que peu de temps.

1 pt

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

Où achetez-vous le plus souvent vos fleurs ?

□ Fleuristerie □ Sur le Marché

□ Grande surface spécialisée (Botanic...) □ Hyper ou Supermarché

□ Autres (précisez) : Internet, distributeur automatique, ...

1 pt (4 x 0.25)

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 ? Bonne question à choix multiples. Les réponses obtenues seront faciles à dépouiller et à exploiter. 0.5 pt

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 ?

□ Fleurs coupées	□ Composition
□ Plantes d'intérieur	□ Plantes d'extérieur
□ Décoration	□ autres : produits d'entretien, engrais, ...

6 réponses demandées — 1.5 pt (6 x 0.25)

Question N°4 : Quel est votre budget ? .....

Que pensez-vous de cette question ?

C'est une question ouverte trop approximative. Les réponses obtenues vont être difficiles à dépouiller et à exploiter. 0.5 pt
Il est plus judicieux de proposer une fourchette de prix par le biais de cases à cocher :

- □ De 5 € à 20 €
- □ De 20€ à 30€
- □ De 30€ à 50€

Si proposition (nouvelle question) 0.5 pt
= (soit 1 pt pour la question N°4)

Question N°5 : les motivations d'achat (question alternative)

Achetez-vous généralement vos végétaux pour offrir (motivation oblative) OU pour vous-même (motivation personnelle) ?

1 pt

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

Que pensez-vous de cette question ?
C'est une question ouverte trop approximative.
Les réponses obtenues vont être difficiles à dépouiller et à exploiter
Proposer des thèmes comme :
le site internet pour passer ses commandes, la livraison à domicile, la carte de fidélité, les facilités de paiement pour les abonnements professionnels, ...

1 pt

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Question N°7 : Quelle(s) est (sont) la (les) qualité(s) essentielle(s) que vous attendez d'un fleuriste traditionnel comme « d'Ame Nature » ? **(question ouverte)** 1pt

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 ?

Cette question est trop directe. Elle peut embarrasser l'enquêté 0.5 pt

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?
□ moins de 25 ans
□ de 26 à 39 ans
□ de 40 à 60 ans
□ plus de 60 ans

Si proposition (nouvelle question) 0.5 pt
= (soit 1 pt pour la question N°8)

Question N°9 : **Phrase de conclusion**

Merci de m'avoir accordé ces quelques minutes pour répondre à ce questionnaire. Je vous invite à nous rendre visite très rapidement. Afin de vous remercier, sur présentation de ce bon, une remise de . . % vous sera faite.

1 pt

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

ANNEXE 3 (2 points)

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)**
- CSP
- Lieu d'habitation
- Type d'habitation
- Moyen de locomotion utilisé
- Accepter toutes réponses cohérentes

2 pts (1 par réponse)

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

ANNEXE 4 (5 points)

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

Recto

Coordonnées magasin	*0.5 point*
Mention « carte de fidélité »	*0.5 point*
Nom du client	*0.5 point*
Heures d'ouverture	*0.5 point*
Fonctionnement	*0.5 point*
Visuel	*1.5 points*
Preuve d'achat	*0.5 point*
Soin et orthographe	*0.5 point*

Verso

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

ANNEXE 5 (10 points)

3.2 Publipostage
(Crayons de couleurs, feutres autorisés)

Coordonnées du magasin	2 points
Jour de l'opération (le samedi : jour du marché)	2 points
Offre proposée (Doublement des points de fidélité) (10% de remise sur les compositions)	2 points
Visuel	2 points
Rédaction, orthographe	2 points

ANNEXE 6 (3points)

3.3 Proposer deux moyens de vous démarquer de la concurrence du marché. Justifier votre proposition. (1.5 points par proposition soit 3 points)

- Proposer des conseils et des services que ne proposent pas les concurrents : Livraison gratuite, gardiennage de plantes, soin des plantes, ...
- Prix, originalité des produits.
- Maintenir l'attractivité du point de vente en renouvelant par exemple très fréquemment la vitrine. Proposer un large choix de fleurs coupées et de plantes, mettre en place des animations : proposer des ateliers, ...

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.