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

Épreuve U32 Techniques commerciales

Session 2014 • Code sujet : **E32 Tech comm** • Durée : **2 h** • Coefficient : **2**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Analyse du marché de la fleuristerie** (2 questions) — **Page 3**
2. **Mise en place et coût d'une opération commerciale** (3 questions) — **Page 5**
3. **Argumentation commerciale autour du Zamioculcas** (2 questions) — **Page 7**
4. **Calculs commerciaux** (2 questions) — **Page 9**
5. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 11**

Sujet officiel (PDF) : https://bpfleuriste.fr/assets/annales/bp-fleuriste/U32 - Techniques commerciales/2014/BP Fleuriste - U32 - Techniques commerciales - Session 2014 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse du marché de la fleuristerie

Dans la boutique « LE MONDE DES FLEURS », dont le chiffre d'affaires baisse, la responsable demande une analyse du marché de la fleuristerie. Les documents portent sur les achats, les lieux et occasions d'achat, les concurrents et les évolutions des familles de produits.

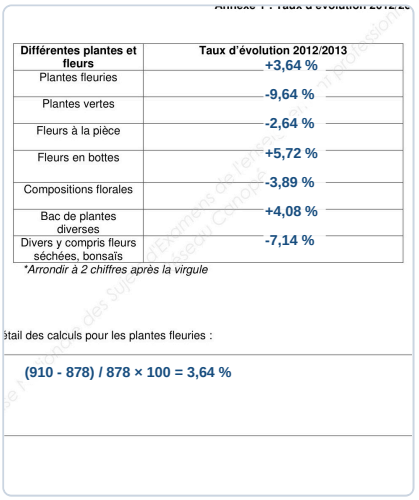
Question 1.1. À l'aide du document 2, calculer le taux d'évolution entre 2012 et 2013 pour chaque famille de produits et compléter l'annexe 1. Arrondir à deux chiffres après la virgule et détailler le calcul pour les plantes fleuries.

Le taux d'évolution est calculé par rapport à la valeur de 2012 : $\frac{\text{valeur 2013} - \text{valeur 2012}}{\text{valeur 2012}} \times 100$. Pour les plantes fleuries : $\frac{910-878}{878} \times 100 = 3,64\,\%$. Les montants sont exprimés en millions d'euros. Un taux positif traduit une hausse des achats et un taux négatif un recul. Chaque résultat est arrondi à deux décimales.

Famille de produits	Taux d'évolution 2012/2013
Plantes fleuries	+3,64 %
Plantes vertes	-9,64 %
Fleurs à la pièce	-2,64 %
Fleurs en bottes	+5,72 %
Compositions florales	-3,89 %
Bacs de plantes diverses	+4,08 %
Divers, fleurs séchées, bonsaïs	-7,14 %

Trois familles sont en hausse : les plantes fleuries, les fleurs en bottes et les bacs de plantes diverses.

Annexe 1 complétée



Différentes plantes et fleurs	Taux d'évolution 2012/2013
Plantes fleuries	+3,64 %
Plantes vertes	-9,64 %
Fleurs à la pièce	-2,64 %
Fleurs en bottes	+5,72 %
Compositions florales	-3,89 %
Bac de plantes diverses	+4,08 %
Divers y compris fleurs séchées, bonsaïs	-7,14 %

**Arrondir à 2 chiffres après la virgule*

tail des calculs pour les plantes fleuries :

(910 - 878) / 878 × 100 = 3,64 %

✓ RÉPONSE À RETENIR

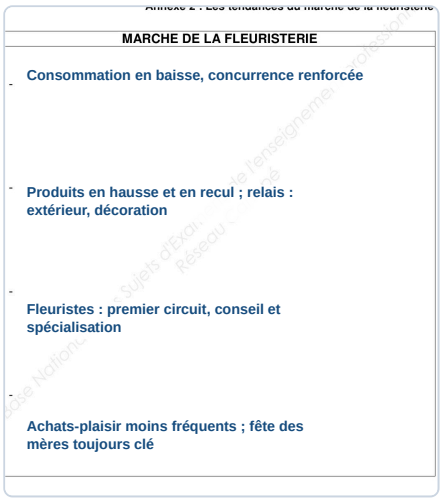
Plantes fleuries : +3,64 % ; plantes vertes : -9,64 % ; fleurs à la pièce : -2,64 % ; fleurs en bottes : +5,72 % ; compositions : -3,89 % ; bacs : +4,08 % ; divers : -7,14 %.

Question 1.2. En annexe 2, mettre en évidence les principales tendances actuelles du marché de la fleuristerie, à l'aide des documents 1, 2, 3 et 4 ainsi que des calculs de l'annexe 1.

Le marché subit une baisse de la consommation et une concurrence renforcée des grandes surfaces, jardineries, magasins de bricolage et producteurs. Les achats évoluent différemment selon les familles de produits.

- En 2012-2013, les plantes fleuries, les fleurs en bottes et les bacs progressent ; les plantes vertes, les fleurs à la pièce, les compositions et les divers reculent. Les végétaux d'extérieur et les produits décoratifs sont des relais de croissance.
- Les fleuristes restent le premier circuit en chiffre d'affaires, avec 53,9 %. Leur spécialisation, leurs conseils et leur implantation en centre-ville sont des atouts.
- Les visites au moins une fois par quinzaine pour le plaisir passent de 76 % à 48 %. La fête des mères reste une occasion majeure, même si sa part dans les dépenses en fleurs baisse de 8,7 % à 5,3 %.

Tendances à inscrire dans l'annexe 2



MARCHE DE LA FLEURISTERIE
- Consommation en baisse, concurrence renforcée
- Produits en hausse et en recul ; relais : extérieur, décoration
- Fleuristes : premier circuit, conseil et spécialisation
- Achats-plaisir moins fréquents ; fête des mères toujours clé

✓ RÉPONSE À RETENIR

Consommation en recul et concurrence accrue ; évolutions contrastées selon les produits. Les fleuristes gardent la première place. Conseil, végétaux d'extérieur, décoration et occasions festives sont des leviers.

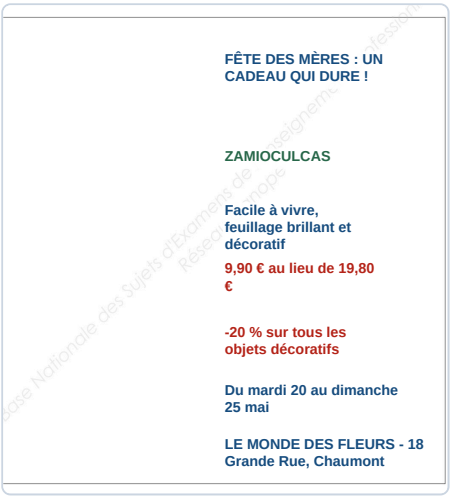
2. Mise en place et coût d’une opération commerciale

Pour relancer les ventes de la boutique, une campagne publicitaire hors média doit attirer une nouvelle clientèle dans sa zone de chalandise. Le prospectus met en avant le Zamioculcas en promotion et une remise sur les objets décoratifs, puis le coût de fabrication et de distribution de 7 500 tracts est à calculer.

Question 2.1. À l’aide des documents 5 et 6, réaliser dans l’annexe 3 le tract promotionnel destiné à être distribué dans toute la zone de chalandise. Faire apparaître le Zamioculcas à 9,90 € au lieu de 19,80 €, la remise de 20 % sur les objets décoratifs et la période de validité du mardi 20 mai au dimanche 25 mai.

Le tract suit la méthode AIDA : une accroche attire l’attention sur la fête des Mères, puis l’offre promotionnelle suscite l’intérêt. Le prix réduit du Zamioculcas et la remise sur les objets décoratifs rendent l’avantage immédiatement visible. Pour donner envie, rappeler que cette plante est décorative et facile à entretenir, comme l’indique le document 8. Terminer par une invitation à venir en boutique et préciser l’adresse ainsi que la période exacte de validité. Les informations essentielles doivent rester lisibles et bien distinctes sur l’affiche.

Tract promotionnel complété

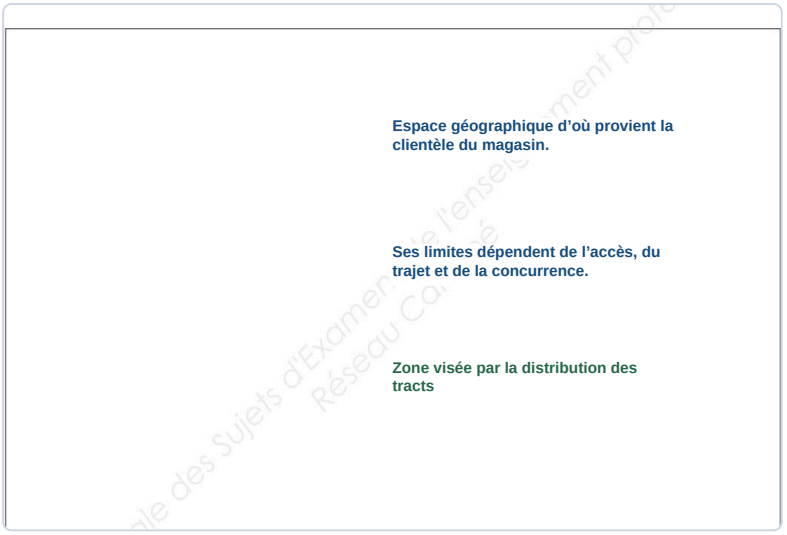


> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Fête des Mères : Zamioculcas à 9,90 € au lieu de 19,80 € ; -20 % sur les objets décoratifs, du mardi 20 au dimanche 25 mai.

Question 2.2. Expliquer et définir en annexe 4 ce qu’est une « zone de chalandise ».

La zone de chalandise est l’espace géographique dans lequel se trouvent les clients actuels ou potentiels d’un point de vente. Elle correspond au territoire d’où ces clients viennent pour effectuer leurs achats dans le magasin. Son étendue dépend notamment de la distance, du temps et de la facilité d’accès, ainsi que de la présence de commerces concurrents. Pour cette campagne, les tracts sont destinés aux personnes de ce secteur susceptibles de se déplacer jusqu’à la boutique.

Définition de la zone de chalandise



✓ RÉPONSE À RETENIR

Zone géographique d'où proviennent les clients actuels ou potentiels d'un point de vente.

Question 2.3. Calculer et justifier en annexe 4 le coût de l'opération pour 7 500 tracts, en utilisant le coût unitaire de distribution de 0,03 € et le coût unitaire de fabrication de 0,08 €.

Poste	Calcul	Coût
Distribution	7 500 × 0,03 € par tract	225 €
Fabrication	7 500 × 0,08 € par tract	600 €
Total	225 € + 600 €	825 €

On multiplie le coût unitaire de chaque poste par les 7 500 tracts, puis on additionne les deux montants. Le budget total de l'opération comprend donc la fabrication et la distribution. Rapporté au nombre de tracts, le coût revient à 0,11 € par exemplaire.

Coût de l'opération calculé



✓ RÉPONSE À RETENIR

Coût total des 7 500 tracts, fabrication et distribution comprises : 825 €, soit 0,11 € par tract.

3. Argumentation commerciale autour du Zamioculcas

Le Zamioculcas est le produit d'appel de l'affiche promotionnelle et doit être présenté aux clients à partir de sa fiche technique. Les documents fournissent des principes d'argumentation et des informations sur la plante, et l'annexe 6 présente quatre objections auxquelles répondre.

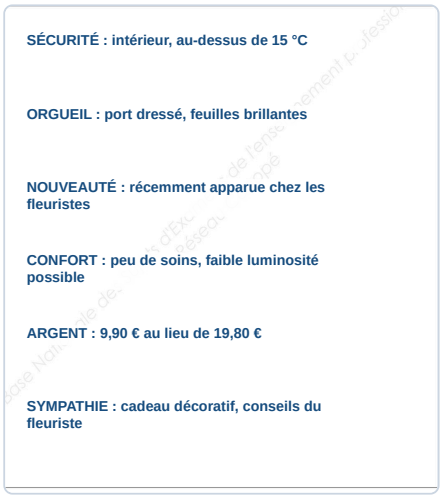
Question 3.1. À partir des documents 7 et 8, créer dans l'annexe 5 un argumentaire destiné à aider Julie, l'apprentie en CAP, en utilisant les six mobiles d'achat.

Adapter l'argument au mobile d'achat du client et appuyer chaque bénéfice sur un fait vérifiable de la fiche technique.

Mobile	Argument et preuve
Sécurité	Plante d'intérieur à feuillage persistant, si la température reste supérieure à 15 °C.
Orgueil	Son port dressé et ses feuilles brillantes lui donnent un aspect original et décoratif.
Nouveauté	Récemment apparue chez les fleuristes, elle apporte une touche nouvelle à votre intérieur.
Confort	Elle demande peu de soins et peut vivre avec une faible luminosité.
Argent	Pour la fête des Mères, elle est proposée à 9,90 € au lieu de 19,80 €.
Sympathie	Une plante décorative à offrir, avec les conseils du fleuriste pour bien l'installer.

Julie choisit les arguments adaptés aux attentes exprimées, sans avancer de promesse non étayée.

Annexe 5 complétée : argumentaire selon les six mobiles



✓ RÉPONSE À RETENIR

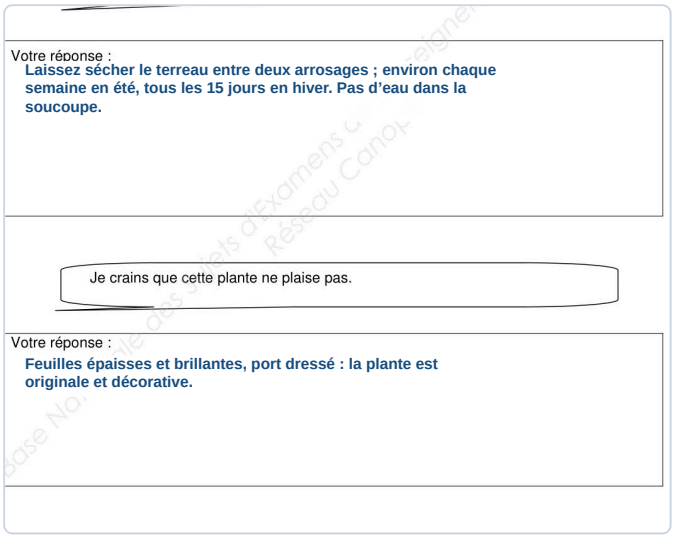
Sécurité : intérieur au-dessus de 15 °C. Orgueil : feuillage brillant. Nouveauté : plante récemment apparue. Confort : peu d'entretien. Argent : offre à 9,90 €. Sympathie : cadeau décoratif et conseils.

Question 3.2. Préparer dans l'annexe 6 une réponse à chacune des quatre objections des clients : la crainte de ne pas savoir entretenir la plante, le doute sur son attrait, son emplacement en véranda et la qualité malgré son tarif attractif.

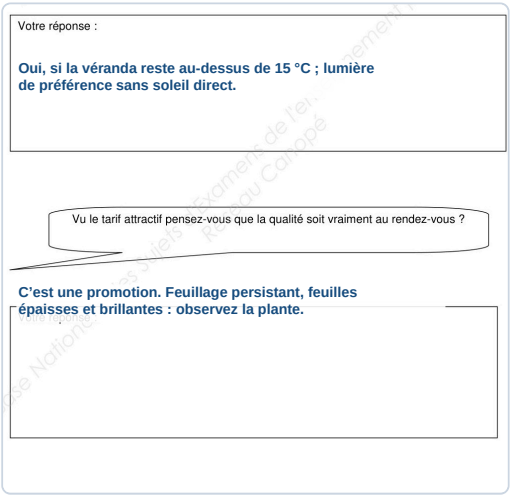
Écouter l'objection, puis répondre avec des caractéristiques vérifiables de la plante.

1. **Entretien :** « Il est simple : laissez sécher le terreau entre deux arrosages, environ une fois par semaine en été et tous les quinze jours en hiver. Ne laissez pas d'eau dans la soucoupe. »
2. **Attrait :** « Ses feuilles épaisses et brillantes et son port dressé lui donnent un aspect original et décoratif. »
3. **Véranda :** « Oui, si la température reste supérieure à 15 °C. Choisissez de préférence un emplacement lumineux sans soleil direct. »
4. **Qualité :** « Le prix réduit correspond à une promotion. La plante a un feuillage persistant et des feuilles épaisses et brillantes ; vous pouvez les observer. »

Annexe 6 complétée : réponses aux deux premières objections



Annexe 6 complétée : réponses aux deux dernières objections



✓ RÉPONSE À RETENIR

Arrosage espacé et sans eau stagnante ; feuillage brillant et décoratif ; véranda au-dessus de 15 °C, de préférence sans soleil direct ; la promotion ne renseigne pas à elle seule sur la qualité.

4. Calculs commerciaux

Le fournisseur accorde une réduction commerciale de 20 % sur le prix d'achat habituel du Zamioculcas, fixé à 8 € HT. Il faut indiquer le taux de TVA applicable et compléter les tableaux de calcul commercial avant et après réduction.

Question 4.1. Compléter l'annexe 7 en indiquant le taux de TVA applicable au Zamioculcas.

Le taux de TVA à inscrire pour le Zamioculcas est de 10 %. Il s'applique au prix de vente hors taxes pour calculer le montant de TVA, puis le prix de vente toutes taxes comprises. Ce taux est à utiliser dans les deux calculs de l'annexe 7, avant et après réduction commerciale.

Taux de TVA complété

10 %

✓ RÉPONSE À RETENIR

TVA applicable au Zamioculcas : 10 %, taux à utiliser pour calculer les prix HT, le montant de TVA et les prix TTC de l'annexe 7.

Question 4.2. Compléter dans l'annexe 7 les tableaux de calcul du prix avant et après réduction commerciale, en renseignant le prix d'achat HT, la marge brute, le prix de vente HT, les taux de marge et de marque, le montant de TVA, le prix de vente TTC et le coefficient multiplicateur. Détailler les calculs.

Le prix d'achat habituel est de 8,00 € HT. Après la remise fournisseur de 20 %, le prix d'achat HT devient 6,40 €. Le prix de vente avant promotion est de 19,80 € TTC ; le prix promotionnel est de 9,90 € TTC. Avec une TVA de 10 %, on obtient le prix HT en divisant le prix TTC par 1,10. La marge brute est le prix de vente HT moins le prix d'achat HT ; les taux de marge et de marque rapportent cette marge respectivement au PA HT et au PV HT.

Élément	Avant réduction commerciale	Après réduction commerciale
PA HT	8,00 €	8,00 − (8,00 × 20 %) = 6,40 €
Marge brute	18,00 − 8,00 = 10,00 €	9,00 − 6,40 = 2,60 €
PV HT	19,80 ÷ 1,10 = 18,00 €	9,90 ÷ 1,10 = 9,00 €
Taux de marge	10,00 ÷ 8,00 × 100 = 125 %	2,60 ÷ 6,40 × 100 = 40,63 %
Taux de marque	10,00 ÷ 18,00 × 100 = 55,56 %	2,60 ÷ 9,00 × 100 = 28,89 %
Montant de TVA	18,00 × 10 % = 1,80 €	9,00 × 10 % = 0,90 €
PV TTC	18,00 + 1,80 = 19,80 €	9,00 + 0,90 = 9,90 €
Coefficient multiplicateur	19,80 ÷ 8,00 = 2,48	9,90 ÷ 6,40 = 1,55

Les taux et les coefficients sont arrondis à deux décimales lorsque nécessaire. La remise fournisseur modifie le PA HT du tableau après réduction ; les prix de vente correspondent aux prix TTC indiqués dans le sujet.

Tableaux de calcul complétés

Annexe 7 : Calculs commerciaux

Taux de TVA pour le Zamioculcas :								
	8,00 €	10,00 €	18,00 €	125 %	55,56 %	1,80 €	19,80 €	2,48
0.25 pt par case	Prix avant réduction commerciale							
	PA HT	Marge brute	PV HT	Taux de marge	Taux de marque	Montant de TVA	PV TTC	Coef. Multip.
Votre réponse	6,40 €	2,60 €	9,00 €	40,63 %	28,89 %	0,90 €	9,90 €	1,55
Détail des calculs								

✓ RÉPONSE À RETENIR

Avant : PA HT 8,00 €, marge 10,00 €, PV HT 18,00 €, taux de marge 125 %, taux de marque 55,56 %, TVA 1,80 €, PV TTC 19,80 €, coefficient 2,48. Après : PA HT 6,40 €, marge 2,60 €, PV HT 9,00 €, taux de marge 40,63 %, taux de marque 28,89 %, TVA 0,90 €, PV TTC 9,90 €, coefficient 1,55.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2014)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve U32 Techniques commerciales du BP Fleuriste, session 2014, repère E32 Tech comm, dure 2 h et a un coefficient 2. Dans une boutique confrontée à une baisse d'activité, le sujet étudie le marché de la fleuristerie et la promotion du Zamioculcas. Il évalue l'analyse de données, la communication commerciale, l'argumentation client et les calculs de prix.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Taux d'évolution : ((valeur d'arrivée - valeur de départ) / valeur de départ) × 100.
- La zone de chalandise est l'espace géographique d'où provient la clientèle d'un point de vente.
- AIDA structure une publicité en quatre étapes : Attention, Intérêt, Désir et Action.
- Taux de marge = marge brute / PA HT × 100 ; taux de marque = marge brute / PV HT × 100.

Points de vigilance & attentes du jury

- Pour les évolutions, prendre 2012 comme valeur de départ et arrondir les résultats à deux décimales.
- Faire apparaître sur le tract les deux offres, les prix et les dates de validité indiqués dans le sujet.
- Relier les arguments aux motivations du client et aux caractéristiques vérifiables de la plante.
- Détailler les calculs et distinguer PA HT, PV HT, TVA et PV TTC dans les tableaux.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le taux d'évolution des achats entre 2012 et 2013 ?

Soustrayez la valeur de 2012 de celle de 2013, divisez le résultat par la valeur de 2012, puis multipliez par 100. Arrondissez à deux chiffres après la virgule, comme demandé dans l'annexe.

Q : Quelles caractéristiques du Zamioculcas peut-on utiliser dans un argumentaire ?

Vous pouvez mentionner son feuillage persistant et brillant, sa croissance lente et son entretien simple. Précisez aussi ses besoins : éviter l'excès d'eau, préférer une lumière sans soleil direct et le protéger des températures inférieures à 15 °C.

Q : Comment répartir son temps pendant les deux heures d'épreuve ?

Les quatre parties valent respectivement 8, 12, 11 et 9 points. Répartissez votre temps selon ces pondérations, gardez un moment pour vérifier les calculs et les unités, puis contrôlez que toutes les annexes demandées sont remplies.

Q : Quels critères faut-il respecter pour réussir l'argumentation commerciale ?

Adaptez les arguments aux motivations du client, appuyez chaque affirmation sur une caractéristique fiable et organisez vos idées de façon logique. Pour une objection, répondez directement à la préoccupation sans avancer de bénéfice que les documents ne justifient pas.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bpfleuriste.fr/assets/annales/bp-fleuriste/U32 - Techniques commerciales/2014/BP Fleuriste - U32 - Techniques commerciales - Session 2014 - 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.