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 Canopé

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 4 parties :

1ère partie : Analyse de marché	**/ 8 points**
2ème partie : Mise en place et coût d'une opération commerciale	**/ 12 points**
3ème partie : Argumentation commerciale	**/ 11 points**
4ème partie : Calculs commerciaux	**/ 9 points**

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

MISE EN SITUATION

Vous travaillez depuis 6 mois dans la boutique « LE MONDE DES FLEURS » de Madame Nhollande.

Fiche signalétique

Enseigne : « LE MONDE DES FLEURS »

Adresse : 18 Grande Rue 52 000 CHAUMONT

Téléphone : 03 25 03 25 03
Télécopie : 03 25 04 25 04

Date de création : 2010

Activité : Fleuriste décorateur

Surface de vente : 95 m2

Forme de commerce : indépendant isolé

Méthode de vente : vente traditionnelle

Forme juridique : EURL

Effectif : Madame Nhollande, responsable du magasin
Mademoiselle Julie, apprentie en première année de CAP et vous-même

Horaires : fermé le lundi
De 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00 du mardi au samedi.
De 9h00 à 13h00 le dimanche

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

Madame Nhollande gère son point de vente depuis 4 ans dans la commune de Chaumont (25 000 habitants).
Depuis le début de l'année, son chiffre d'affaires est en baisse. Elle vous confie donc certaines missions pour essayer de relancer l'activité du point de vente.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Partie 1 : Analyse du marché

Madame Nhollande, suite aux difficultés rencontrées par la profession d'une part et par son magasin d'autre part, vous demande de réaliser une analyse du marché de la fleuristerie.

1.1 A l'aide du document 2, calculer le taux d'évolution 2012 / 2013 pour chacune des familles de produits proposées. Pour cela, compléter l'annexe 1.

1.2 En annexe 2, mettre en évidence les principales tendances du marché actuel de la fleuristerie (en vous aidant des documents 1, 2, 3 et 4 et de vos calculs annexe 1).

Partie 2 : Mise en place et coût d'une opération commerciale

Face aux constats faits lors de l'étude de marché, Madame Nhollande pense réaliser une campagne de publicité hors média ce qui permettra d'attirer une nouvelle clientèle.
Vous décidez donc de réaliser un prospectus que vous distribuerez à l'ensemble de votre zone de chalandise afin de relancer les ventes.

Pour inciter les clients à se déplacer, vous décidez de faire quelques promotions. La fête des mères se déroulant dans 15 jours, vous choisissez de mettre en avant la plante qui, pour vous, peut s'offrir à cette occasion : le Zamioculcas, et de la vendre à 9.90€ au lieu de 19.80€.

Vous appliquerez une remise de 20% sur tous les objets décoratifs vendus dans le point de vente.
Ces offres seront valables pendant la semaine du mardi 20 mai au dimanche 25 mai, jour de la fête des mères.

2.1 Réaliser l'affiche promotionnelle que Madame Nhollande va distribuer à l'ensemble de la zone de chalandise (Documents 5, 6) en complétant l'annexe 3.

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

2.3 Calculer le coût de l'opération sachant que le prix unitaire de distribution est de 0.03 € et celui de fabrication s'élève à 0.08 €. Compléter l'annexe 4 en justifiant vos calculs.

Base nationale des sujets d'examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Partie 3 : Argumentation commerciale

Le Zamioculcas étant le produit d'appel de votre affiche publicitaire, vous espérez que les clients seront nombreux à être intéressés par cette plante. Consulter les documents 7 et 8 et travailler la fiche technique du produit afin de pouvoir élaborer un argumentaire.

3.1 Créer, sur l'annexe 5, un argumentaire destiné à aider votre collègue Julie, l'apprentie en CAP, en utilisant les 6 mobiles d'achat.

3.2 Préparer les réponses à quatre objections que pourraient émettre les clients. Pour cela, compléter l'annexe 6.

Partie 4 : Calculs Commerciaux

Devant la quantité importante de Zamioculcas que votre responsable achète à son fournisseur, celui-ci décide de lui accorder une remise de 20%.
Le prix d'achat habituel de cette plante est de 8 € HT.

4.1 Compléter l'annexe 7 en indiquant le taux de TVA qui s'applique à cette plante.

4.2 Compléter également le tableau de calcul de prix avant et pendant la réduction commerciale (Annexe 7).

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 1 : Le marché de la fleuristerie

Le secteur souffre de la baisse de la consommation de fleurs depuis plusieurs années. Le contexte économique défavorable conjugué aux pressions concurrentielles de plus en plus fortes contribue à cette diminution.

La montée en puissance des autres canaux de distribution tend à créer un contexte concurrentiel difficile : grandes surfaces alimentaires, surfaces de bricolage, jardineries et producteurs, cherchent à capter des parts de marché du secteur en proposant une gamme étendue de végétaux d'intérieur (fleurs coupées, plantes en pot, compositions). Ainsi, seules les jardineries ont connu une progression de leurs chiffres d'affaires en valeur et en volume.

Toutefois, pour faire face à cette concurrence, les fleuristes détiennent un certain nombre d'avantages concurrentiels : leur image de spécialiste, leur capacité à conseiller les clients, leur implantation en centre-ville … Ils restent le premier circuit de distribution du secteur avec près de 54% de parts de marché.

Alors que la vente de fleurs coupées chute tant en valeur qu'en volume, les végétaux d'extérieurs et les produits décoratifs constituent de véritables relais de croissance pour les professionnels du secteur.

Source : Insee

Document 2 : Le marché des fleurs et plantes en France en 2012 et 2013

Différentes plantes et fleurs	Achat des français en millions d'euros en 2012	Achat des français en millions d'euros en 2013
Plantes fleuries	878	910
Plantes vertes	83	75
Fleurs à la pièce	265	258
Fleurs en bottes	507	536
Compositions florales	386	371
Bacs de plantes diverses	147	153
Divers y compris fleurs séchées, bonsaïs	14	13

Source : TNS- sofres

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 3 : Les différents lieux de vente, leurs poids et leur évolution en 2013

Lieux de vente	Chiffres d'affaires en % des lieux de vente	Part des différents lieux d'achat en %
Fleuristes	53.9	36
GMS, supérettes et hard discounters	13.7	23.9
Jardineries (y compris jardineries d'hypermarchés)	13,2	15.3
Détaillants de marché	7.3	11.5
Vente sur l'exploitation	6.2	7.2
Grainetiers	1.1	1.2
Grande surfaces de bricolage	1.3	1.8
Autres lieux (ambulants ou sur stand)	3.3	3.2

Source : TNS- sofres

Document 4 : Les occasions d'achat

Cette étude démontre un changement dans la façon de consommer.
En 2012, 76% des français se rendaient au moins une fois par quinzaine dans un point de vente, commercialisant des fleurs ou plantes (essentiellement pour leur plaisir personnel), alors qu'en 2013, ce chiffre est ramené à 48 %.
Les fleurs viennent en tête des cadeaux apportés par les invités.
Le fleuriste reste également le principal lieu d'achat pour la fête des mères qui est une date phare pour les achats de fleurs et de plantes d'intérieur.
Les français ont consacré 5.3 % en 2013 de leurs dépenses en fleurs à cette occasion (contre 8.7 % en 2012) soit un montant de 60.3 millions d'euros.

Source : TNS- sofres

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 5 : L'affiche publicitaire

Editer une affiche publicitaire engendre du chiffre d'affaires : jusqu'à 30% d'augmentation des ventes. Ce moyen de communication est un outil puissant et peu couteux : 3 centimes d'euros pour la distribution par exemplaire, auxquels s'ajoutent 8 à 15 centimes pour la fabrication.

Source : Points de vente

Document 6 : La méthode AIDA pour la réalisation d'une affiche publicitaire

Attention (attirer l'attention) ⇨ Exemples : Particulier ou professionnel, 1 rose gratuite, A lire avant d'acheter cette plante …

Intérêt (susciter l'intérêt, parler du problème et de votre solution) ⇨ Exemples : Un cadeau pour la Saint Valentin ?, La décoration à -50% …

Désir (provoquer le désir) : rappeler les bénéfices via une liste simple à lire et éventuellement des témoignages.

Action (pousser à l'action) : atelier floral, promotion ponctuelle, carte de fidélité …

Bien entendu votre message doit être différent selon que vous souhaitez générer du trafic, trouver des prospects ou générer des ventes …

Source : www.conseilsmarketing.fr

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 7 : Les principes d'une bonne argumentation

Changement de rythme, changement de ton : après avoir « interpellé » le client et attiré son attention durant la phase de contact, vous avez adopté une attitude plus réservée, plus discrète, pour l'écouter.
Il est temps de passer à la vitesse supérieure et de montrer votre enthousiasme…
C'est communicatif.
Il est temps d'argumenter !

Trois principes de base que vous devrez absolument respecter :

• Vous pouvez avoir les meilleurs arguments du monde, seuls ceux qui répondent aux motivations de votre client sont susceptibles d'éveiller son intérêt et de susciter chez lui le désir d'achat. Vous devez donc adapter votre argumentation aux attentes spécifiques de votre client.	• Tous vos propos, toutes vos affirmations doivent être étayés par des preuves. Tout ce qui est du domaine des suppositions est non seulement inutile mais négatif, car cela introduit le doute chez le client	• Pour être convaincant, votre argumentation doit être logique, respecter un schéma rigoureux et vos arguments doivent être structurés.

Source : www.carrierecommerciale.fr

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 8 : Zamioculcas

Le Zamioculcas est une plante verte d'intérieur, aussi esthétique que facile à entretenir. Ses feuilles luisantes et épaisses et son port dressé font de lui une plante originale et décorative.

Une plante d'intérieur facile à vivre



Originaire de Tanzanie et du Zanzibar, le Zamioculcas (le genre Zamioculcas ne compte qu'une seule espèce : *Zamioculcas zamiifolia*) n'a fait son apparition que récemment dans les jardineries et chez les fleuristes. Sa hauteur varie d'une trentaine de centimètres à près d'un mètre, et ses feuilles, semblables à des palmes, sont d'un beau vert brillant. Il ne tolère pas les températures inférieures à 15°C, et son feuillage est persistant : le Zamioculcas est ainsi parfaitement adapté à la culture en intérieur. Enfin, sa croissance est lente et il demande peu de soins : voilà une plante verte parfaite pour les négligents !

Plantation et multiplication

La plantation (ou, plus vraisemblablement sous nos climats, le rempotage) est à réaliser au printemps. Le Zamioculcas peut être multiplié par bouturage (dans l'eau ou dans un substrat bien humide) ou par division de la souche.

En pratique



Sol

Terreau pour plantes vertes (prévoir une couche de drainage au fond du pot).

Exposition

De préférence lumière sans soleil direct, mais une faible luminosité peut aussi convenir.

Floraison

Elle est discrète (fleur brunâtre entourée d'une spathe verte) et difficile à obtenir, mais peut avoir lieu tout au long de l'année.

Base de sujets d'examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 8 (suite) : Zamioculcas

Entretien

L'entretien du Zamioculcas est simplissime. Le seul critère à respecter est celui de l'arrosage, car la plante ne supporte pas l'excès d'eau : laissez sécher le substrat entre deux arrosages, et espacez ceux-ci en hiver (par exemple, une fois par semaine en été, tous les 15 jours en hiver). Ne laissez pas d'eau dans la soucoupe.

Si vous le souhaitez, vous pouvez apporter un peu d'engrais en période de végétation (été).

Enfin, un dépoussiérage du feuillage à l'aide d'une éponge humide permet à la plante de conserver son aspect vernissé.

Source : www.gerbeaud.com

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 1 : Taux d'évolution 2012/2013

Différentes plantes et fleurs	Taux d'évolution 2012/2013
Plantes fleuries	
Plantes vertes	
Fleurs à la pièce	
Fleurs en bottes	
Compositions florales	
Bac de plantes diverses	
Divers y compris fleurs séchées, bonsaïs	

**Arrondir à 2 chiffres après la virgule*

Détail des calculs pour les plantes fleuries :

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 2 : Les tendances du marché de la fleuristerie

MARCHE DE LA FLEURISTERIE

-

-

-

-

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 3 : Tract publicitaire

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 4 : Zone de chalandise et coût de l'opération

Définition de la zone de chalandise

Coût pour 7 500 tracts

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 5 : L'argumentation

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 6 : La réponse aux objections

Je trouve cette plante très belle mais j'ai peur de ne pas savoir l'entretenir

Votre réponse :

Je crains que cette plante ne plaise pas.

Votre réponse :

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Puis-je la placer dans ma véranda ?

Votre réponse :

Vu le tarif attractif pensez-vous que la qualité soit vraiment au rendez-vous ?

Votre réponse :

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 7 : Calculs commerciaux

Taux de TVA pour le Zamioculcas :

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								
Détail des calculs								
	Prix après réduction commerciale							
	PA HT	Marge brute	PV HT	Taux de marge	Taux de marque	Montant de TVA	PV TTC	Coef. Multip.
Votre réponse								
Détail des calculs								

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

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.