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 E4 : Développement commercial

Session 2026 • Code sujet : **26-BP-FLEUR-E4** • Durée : **40 minutes** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Valorisation de l'offre (3 questions) **Page 3**

2. Management de la relation client (3 questions) **Page 5**

3. Développement de la stratégie commerciale (3 questions) **Page 7**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 9**

Sujet officiel (PDF) : https://bpfleuriste.fr/assets/annales/bp-fleuriste/Vente-conseil et relation client/2026/BP Fleuriste - Vente-conseil et relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Valorisation de l’offre

À partir d’une fiche professionnelle choisie par la commission, le candidat présente une situation vécue en entreprise concernant la valorisation de l’offre. Il expose le contexte, les objectifs et les contraintes, puis justifie ses choix d’aménagement ou de présentation et analyse les résultats de l’action menée.

Question 1.1. Présentez l’entreprise, la clientèle concernée, l’offre mise en valeur et les objectifs de la situation professionnelle retenue.

Trame à adapter à la situation réellement vécue : présentez le nom et le type de fleuristerie, sa localisation et ses principales caractéristiques. Précisez la clientèle visée, puis l’offre concernée : fleurs, plantes, compositions ou service, avec l’occasion ou la saison. Expliquez enfin l’objectif commercial de cette mise en valeur, par exemple améliorer la visibilité d’une gamme, faciliter le choix ou développer les ventes. Appuyez chaque élément sur votre fiche et sur des faits que vous pouvez justifier.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Entreprise et clientèle présentées, offre identifiée et objectif commercial concret, tous justifiés par la situation réellement vécue.

Question 1.2. Expliquez les choix effectués concernant l’aménagement de l’espace, l’implantation des produits ou la présentation de l’offre. Justifiez ces choix au regard du parcours d’achat, de la saisonnalité et des contraintes de l’activité.

Choix à présenter	Justification possible
Emplacement de l’offre	La rendre visible dans le parcours d’achat.
Regroupement et présentation	Faciliter le repérage et la comparaison.
Prix et informations	Permettre un choix clair et rapide.
Entretien et réassort	Préserver la qualité et la disponibilité.

Reliez ces choix à l’installation réellement réalisée, à la saison et au profil des clients. Expliquez comment l’agencement accompagne leur parcours, de la découverte au choix. Présentez aussi les contraintes prises en compte, comme la place disponible, le stock, la fragilité des fleurs, leur conservation et le temps de préparation. Les exemples du tableau sont des pistes à retenir seulement s’ils correspondent à votre situation.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Choix d’implantation justifiés par le parcours d’achat, la saisonnalité et les contraintes réellement rencontrées.

Question 1.3. Analysez l’action commerciale ou de communication menée. Indiquez les résultats observés et proposez, si nécessaire, une amélioration réaliste.

Décrivez l’action commerciale ou de communication réellement menée, en précisant son public, son support et sa période. Distinguez les résultats constatés de leur interprétation : appuyez-vous sur les ventes, les demandes, les réservations, la fréquentation ou les réactions disponibles. Si aucun chiffre n’a été relevé, donnez des observations précises plutôt qu’un résultat supposé.

- **Bilan :** indiquez un constat vérifiable et ses limites.
- **Amélioration :** proposez une action faisable, par exemple anticiper la communication ou clarifier les gammes.
- **Suivi :** comparez ensuite les ventes ou les demandes à une période pertinente, en tenant compte de la saison et du stock.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Résultats vérifiables, limites identifiées et amélioration réaliste assortie d’un indicateur de suivi adapté.

2. Management de la relation client

La commission apprécie la capacité du candidat à analyser une situation réelle de relation client, à adapter sa démarche commerciale et à justifier les solutions mises en œuvre. L'entretien peut également porter sur les autres fiches professionnelles présentées.

Question 2.1. Présentez le besoin exprimé par le client et les éléments que vous avez recueillis pour le préciser : occasion, budget, goûts, contraintes, délai ou conditions de conservation.

Présentez une situation réellement vécue et expliquez d'abord ce que le client souhaite acheter et pour quelle occasion. Précisez ensuite les questions posées pour cerner sa demande et vérifier les contraintes pratiques.

- Budget et dimensions souhaitées ; couleurs, style, fleurs appréciées ou refusées.
- Date de remise, transport, délai de réalisation et conditions de conservation.

Reformulez le besoin pour confirmer votre compréhension avant de conseiller. Illustrez votre réponse avec les éléments effectivement recueillis, sans révéler l'identité du client.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Besoin précisé selon l'occasion, le budget, les goûts, les contraintes pratiques, le délai et les conditions de conservation.

Question 2.2. Décrivez votre démarche de conseil et d'argumentation. Expliquez comment vous avez adapté votre proposition au besoin, au budget et aux caractéristiques des produits proposés.

1. Reformulez le besoin, puis proposez un produit ou une composition qui lui correspond.
2. Expliquez vos choix de fleurs, couleurs, forme et prix en reliant leurs caractéristiques à l'occasion et aux attentes du client.
3. Argumentez par des bénéfices concrets : rendu, saisonnalité, tenue et entretien. Si nécessaire, proposez une option moins coûteuse en explicitant les compromis.
4. Vérifiez l'accord du client et donnez les conseils utiles pour conserver les fleurs.

Appuyez chaque étape sur les produits réellement présentés dans votre situation et montrez comment votre conseil respecte le budget.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Une proposition personnalisée, adaptée au besoin et au budget, justifiée par les caractéristiques des produits et accompagnée de conseils utiles.

Question 2.3. Expliquez comment vous avez assuré ou pourriez assurer le suivi de la relation client : traitement d'une réclamation, fidélisation, recueil d'un avis ou exploitation des données client dans le respect des règles applicables.

Présentez le suivi réellement effectué ou une démarche possible dans l'entreprise. Pour une réclamation, écoutez le client, reformulez le problème, vérifiez les faits et recherchez une solution conforme aux règles de l'établissement. Pour fidéliser, proposez un service adapté et invitez le client à donner son avis, sans insistance.

- Ne recueillez que les données personnelles nécessaires et informez le client de leur usage.
- Pour la prospection commerciale, respectez les règles de consentement applicables et la possibilité de s'opposer ou de se désinscrire.
- Protégez les données et limitez leur conservation selon les règles en vigueur.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Écouter et traiter la demande selon les règles de l'entreprise, puis fidéliser sans pression et dans le respect des données personnelles.

3. Développement de la stratégie commerciale

Le candidat s'appuie sur sa fiche professionnelle et sur les informations réellement disponibles dans l'entreprise pour analyser le marché et les indicateurs commerciaux. Il distingue les données observées des estimations et propose un axe de développement adapté, dont il justifie la faisabilité et l'évaluation.

Question 3.1. Présentez les éléments de veille ou d'analyse du marché mobilisés dans votre situation : clientèle, concurrents, tendances, saisonnalité ou évolution de la demande.

Présentez uniquement les éléments liés à la situation de votre fiche et indiquez comment vous les avez recueillis. Distinguez les faits observés des impressions ou estimations.

- **Clientèle :** profils, occasions d'achat et demandes récurrentes constatés.
- **Marché :** offres, prix ou services de concurrents que vous avez réellement observés.
- **Tendances et saisonnalité :** évolutions de la demande repérées en boutique, dans les échanges clients ou dans les ventes disponibles.

Expliquez en une phrase comment ces constats ont influencé votre offre ou votre action, sans généraliser à partir d'un cas isolé.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Dans ma situation, j'ai observé [constat clientèle], [élément de concurrence] et [effet de la saison], à partir de [source], puis adapté [offre ou action].

Question 3.2. Présentez un ou plusieurs indicateurs commerciaux effectivement utilisés ou disponibles dans l'entreprise. Expliquez ce qu'ils permettent d'évaluer et les précautions nécessaires à leur interprétation.

Choisissez un ou plusieurs indicateurs effectivement disponibles dans l'entreprise et précisez la période, la source et les limites des données. Les formules ci-dessous ne sont à utiliser que si les données nécessaires sont réellement suivies.

Indicateur	Calcul ou source	Évaluation
Chiffre d'affaires	Total des ventes sur la période	Niveau d'activité
Panier moyen	Chiffre d'affaires ÷ nombre de ventes	Montant moyen par vente
Taux de transformation	Nombre de ventes ÷ nombre de visiteurs × 100	Part des visiteurs ayant acheté

Comparez des périodes équivalentes et signalez les effets possibles des saisons, des jours d'ouverture ou d'un événement. Distinguez les mesures des estimations et vérifiez que les données sont recueillies de la même façon.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Indicateur retenu : [nom], sur [période], issu de [source]. Il évalue [élément], avec une interprétation tenant compte de [limite].

Question 3.3. Proposez un axe de développement commercial adapté à l’entreprise. Justifiez sa pertinence, les moyens nécessaires, les contraintes à prendre en compte et les résultats qui permettraient d’en évaluer l’efficacité.

Un axe possible, à retenir seulement s’il correspond aux besoins repérés dans votre fiche, est de développer les précommandes d’une offre saisonnière. Il permet d’ajuster les quantités à la demande et de mieux planifier la préparation.

1. Définir une offre, des prix et une date limite de commande adaptés à la clientèle.
2. La faire connaître avec les supports déjà utilisés et fixer une capacité de préparation réaliste.
3. Suivre les commandes, le chiffre d’affaires associé, les invendus et les retours clients.

Vérifiez les délais fournisseurs, les stocks et la charge de travail. Comparez les résultats à une période comparable, si les données existent, pour décider de poursuivre ou d’ajuster le test.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Tester [axe adapté aux constats], avec [moyens], puis évaluer [indicateurs] afin de décider de poursuivre ou d’ajuster l’action.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve orale E4 du BP Fleuriste, session 2026, porte le code 26-BP-FLEUR-E4 et dure 40 minutes, coefficient 4. Le candidat présente trois fiches sur des situations vécues et validées en entreprise ; la commission en choisit une pour une présentation de 10 minutes maximum, suivie d'un entretien de 30 minutes maximum. Les compétences évaluées concernent la valorisation de l'offre, la relation client et la stratégie commerciale.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Reliez la valorisation de l'offre au parcours d'achat, à la saisonnalité et aux contraintes de l'entreprise.
- Pour conseiller le client, prenez en compte l'occasion, le budget, les goûts, les contraintes, le délai et la conservation.
- Interprétez les indicateurs commerciaux avec prudence et distinguez les données observées des estimations.
- Un axe de développement doit être adapté, réalisable et évalué à partir de résultats pertinents.

Points de vigilance & attentes du jury

- Préparez trois fiches portant sur des situations réellement vécues et validées par le tuteur ou le maître d'apprentissage.
- Présentez clairement le contexte, les objectifs, les actions réalisées et les contraintes de l'entreprise.
- Distinguez les faits observés des estimations et justifiez les informations avancées.
- Préparez-vous à échanger sur la fiche choisie et sur les autres situations professionnelles présentées.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment structurer la présentation de ma situation professionnelle ?

Présentez d'abord l'entreprise et le contexte, puis le besoin du client ou l'objectif commercial. Décrivez les actions réalisées, justifiez vos choix, exposez les résultats disponibles et terminez par un bilan ou une amélioration réaliste.

Q : Comment justifier une proposition de fleurs auprès d'un client ?

Reliez votre proposition aux informations recueillies : occasion, budget, goûts, contraintes, délai et conservation. Expliquez les caractéristiques des produits retenus et montrez comment votre conseil répond au besoin sans dépasser le budget indiqué.

Q : Comment se déroule l'épreuve et les points indiqués constituent-ils un barème officiel ?

L'épreuve orale dure 40 minutes : jusqu'à 10 minutes pour présenter et analyser une fiche, puis jusqu'à 30 minutes d'entretien. Les points répartis entre les parties forment une grille de lecture et non un barème réglementaire officiel.

Q : Quels critères la commission prend-elle en compte pendant l'entretien ?

La commission apprécie la pertinence des choix de valorisation, l'adaptation du conseil, la qualité du suivi client, l'exploitation des indicateurs et le réalisme des propositions de développement. Les éléments doivent correspondre à l'expérience du candidat et pouvoir être justifiés.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bpfleuriste.fr/assets/annales/bp-fleuriste/Vente-conseil et relation client/2026/BP Fleuriste - Vente-conseil et relation client - Session 2026 - 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.