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

BREVET PROFESSIONNEL

FLEURISTE

SESSION 2026

ÉPREUVE E4 : DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Coefficient : 4 Durée : 40 minutes

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Valorisation de l'offre (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Management de la relation client (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Développement de la stratégie commerciale (6 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de la calculatrice n'est pas nécessaire pour cette épreuve orale. Le règlement de l'E4 ne fixe pas de règle spécifique relative à son utilisation.

Ce sujet comporte 5 pages numérotées de 1/5 à 5/5.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

DOSSIER SUJET

ÉPREUVE ORALE PONCTUELLE : PRÉSENTATION ET ENTRETIEN À PARTIR DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES : ENTREPRISE D'ACCUEIL DU CANDIDAT : ENTREPRISE DE FLEURISTERIE INDIQUÉE DANS LES FICHES PROFESSIONNELLES DU CANDIDAT

Cadre réglementaire : l'épreuve E4 du BP Fleuriste est une épreuve orale ponctuelle de 40 minutes, coefficient 4. Elle ne prend pas la forme d'une épreuve écrite avec étude de cas, dossier technique imposé ou documents réponses réglementaires.

Le candidat remet trois fiches décrivant des situations professionnelles vécues en entreprise et validées par son tuteur ou maître d'apprentissage. Les fiches couvrent les champs de la valorisation de l'offre, du management de la relation client et du développement d'une stratégie commerciale. La commission choisit une fiche. Le candidat dispose de 10 minutes au maximum pour la présenter et l'analyser, puis l'entretien dure 30 minutes au maximum. La commission peut également interroger le candidat sur les autres situations présentées.

La répartition sur 20 ci-dessous est une grille de lecture pour structurer les critères dans ce format de données. Elle ne constitue pas un barème réglementaire publié pour l'E4. Les questions de droit et de management général ainsi que l'étude de documents comptables ne sont pas substituées aux compétences définies par le référentiel.

PARTIE 1 : Valorisation de l'offre (7 points)

Aménagement de l'espace, implantation, actions commerciales et communication

À partir de la fiche choisie par la commission, le candidat présente une situation professionnelle liée à la valorisation de l'offre de l'entreprise. Il précise le contexte, les objectifs commerciaux, les contraintes de l'entreprise et les actions effectivement réalisées. La présentation ne dépasse pas 10 minutes pour l'ensemble de la fiche.

1.1 (2 points) Présentez l'entreprise, la clientèle concernée, l'offre mise en valeur et les objectifs de la situation professionnelle retenue.

1.2 (2,5 points) 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.

1.3 (2,5 points) Analysez l'action commerciale ou de communication menée. Indiquez les résultats observés et proposez, si nécessaire, une amélioration réaliste.

PARTIE 2 : Management de la relation client (7 points)

Conseil, accompagnement, vente et suivi 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. Les échanges peuvent porter sur les autres fiches du candidat.

2.1 (2 points) 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.

2.2 (2,5 points) 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.

2.3 (2,5 points) 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.

PARTIE 3 : Développement de la stratégie commerciale (6 points)

Analyse du marché, indicateurs commerciaux et axes de développement

Le candidat s'appuie sur les informations réellement disponibles dans son entreprise et sur sa fiche professionnelle. Il distingue les données observées des estimations et justifie la faisabilité de ses propositions.

3.1 (2 points) Présentez les éléments de veille ou d'analyse du marché mobilisés dans votre situation : clientèle, concurrents, tendances, saisonnalité ou évolution de la demande.

3.2 (2 points) 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.

3.3 (2 points) 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : CADRE RÉGLEMENTAIRE ET DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE E4

L'épreuve E4 : Développement commercial du BP Fleuriste est définie par le référentiel créé par l'arrêté du 3 mai 2021. En modalité ponctuelle, l'évaluation est orale et dure 40 minutes, coefficient 4. Le candidat présente trois fiches relatives à des situations professionnelles vécues en entreprise et validées par le tuteur ou le maître d'apprentissage. Une fiche est choisie par la commission : présentation et analyse de 10 minutes au maximum, suivies d'un entretien de 30 minutes au maximum. L'absence d'une fiche requise empêche l'interrogation et entraîne la note zéro selon les modalités prévues par le règlement.

Les trois champs de compétences sont la valorisation de l'offre, le management de la relation client et le développement d'une stratégie commerciale. Le règlement ne prévoit pas d'étude de cas écrite, de dossier technique fourni au candidat ni de barème officiel réparti en trois parties sur 20.

DT 2 : CHAMPS DE COMPÉTENCES MOBILISÉS DANS LES FICHES PROFESSIONNELLES

Les fiches du candidat rendent compte de situations professionnelles et permettent à la commission d'évaluer les compétences mobilisées. Une même fiche peut couvrir plusieurs champs.

Repères pour l'analyse des situations professionnelles

Champ de compétences	Éléments observables dans une situation professionnelle
Valoriser l'offre	Aménagement de l'espace, implantation, présentation des produits, action commerciale et communication
Manager la relation client	Accueil, découverte des besoins, conseil, accompagnement, vente, suivi et fidélisation
Développer une stratégie commerciale	Veille et analyse du marché, exploitation d'indicateurs, évaluation des résultats et choix d'axes de développement

Synthèse des champs définis pour l'épreuve E4 du BP Fleuriste.

DT 3 : CRITÈRES D'ANALYSE POUR L'ENTRETIEN

La commission apprécie notamment la pertinence des choix de valorisation de l'offre, l'adaptation du conseil aux besoins du client, la qualité du suivi de la relation, l'exploitation des indicateurs et la justification réaliste des propositions de développement. Les éléments présentés doivent correspondre à l'expérience professionnelle du candidat et aux informations qu'il peut justifier.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Support personnel de préparation de l'entretien : synthèse d'une situation professionnelle

À RENDRE AVEC LA COPIE

Ce support est un outil de préparation personnelle et ne constitue pas un document réponse réglementaire de l'épreuve. Le candidat présente les trois fiches requises selon les modalités définies par le règlement. Compléter les rubriques à partir d'une situation réellement vécue en entreprise.

Grille de synthèse d'une situation professionnelle

Éléments à préparer	Synthèse du candidat
Contexte de l'entreprise et situation	.....
Champ ou champs de compétences concernés	.....
Besoin du client ou objectif commercial	.....
Actions réalisées et choix justifiés	.....
Résultats observés ou indicateurs disponibles	.....
Bilan, limites et proposition d'amélioration	.....

À utiliser pour préparer la présentation orale à partir d'une fiche validée.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.