

┌ 247 Fiches de Révision ┐
BP Fleuriste
└ Brevet Professionnel Fleuriste ┘

✓ Fiches de révision

✓ Fiches méthodologiques

✓ Tableaux et graphiques

✓ Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

4,4/5 selon l'Avis des Étudiants



bpfleuriste.fr

Préambule

1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Léa** 🙋

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi www.bpflleuriste.fr pour tes révisions.

Si tu lis ces lignes, tu as fait le choix de la **réussite**, bravo.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **BP Fleuriste** avec une moyenne de **14,58/20**.

2. Pour aller beaucoup plus loin :

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100 % vidéo** dédiée au domaine **Agriculture & Environnement** pour maîtriser toutes les notions.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h18 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du CAP.

3. Contenu du dossier Agriculture & Environnement :

1. **Vidéo 1 – Systèmes de production agricole et filières (17 min)** : Vue d'ensemble des modèles et circuits agricoles.
2. **Vidéo 2 – Gestion technico-économique d'une exploitation (15 min)** : Vue d'ensemble des modèles et circuits agricoles.
3. **Vidéo 3 – Agroéquipement, sécurité et organisation des chantiers (15 min)** : Vue d'ensemble des modèles et circuits agricoles.
4. **Vidéo 4 – Sols, environnement et gestion des milieux naturels (15 min)** : Vue d'ensemble des modèles et circuits agricoles.
5. **Vidéo 5 – Animaux, bien-être, hygiène et qualité des productions (16 min)** : Vue d'ensemble des modèles et circuits agricoles + Bonus.

➔ Découvrir

Table des matières

Expression et connaissance du monde	Aller
Chapitre 1 : Analyse de documents variés	Aller
Chapitre 2 : Rédaction argumentée	Aller
Chapitre 3 : Synthèse et reformulation	Aller
Chapitre 4 : Réflexion sur enjeux sociaux	Aller
Langue vivante (Anglais, Allemand, Espagnol ou Italien)	Aller
Chapitre 1 : Comprendre documents et consignes	Aller
Chapitre 2 : Interagir en situation de vente	Aller
Chapitre 3 : Présenter une activité professionnelle	Aller
Culture artistique et histoire de l'art floral	Aller
Chapitre 1 : Styles décoratifs et tendances	Aller
Chapitre 2 : Histoire de l'art floral et du design	Aller
Chapitre 3 : Recherche d'inspirations (images, œuvres)	Aller
Chapitre 4 : Croquis, schémas, planches	Aller
Chapitre 5 : Argumentation des choix esthétiques	Aller
Botanique et reconnaissance des végétaux	Aller
Chapitre 1 : Identification des espèces courantes	Aller
Chapitre 2 : Saisonnalité et conditions de culture	Aller
Chapitre 3 : Parasites, maladies, toxicité	Aller
Techniques d'arrangements floraux	Aller
Chapitre 1 : Choix végétaux, contenants, accessoires	Aller
Chapitre 2 : Préparation de la matière d'œuvre	Aller
Chapitre 3 : Techniques (lié, piqué, raciné, porté)	Aller
Chapitre 4 : Hydratation, conservation, fixation	Aller
Chapitre 5 : Emballage et contrôle qualité	Aller
Technologie florale et matériaux	Aller
Chapitre 1 : Substrats, drainage, pH, nutriments	Aller
Chapitre 2 : Matériaux, armatures, outillage	Aller
Chapitre 3 : Entretien des locaux et du matériel	Aller
Démarche de projet en création florale	Aller
Chapitre 1 : Analyse de la demande client	Aller
Chapitre 2 : Cahier des charges et contraintes	Aller
Chapitre 3 : Planning d'organisation et logistique	Aller
Chapitre 4 : Chiffrage, devis, solutions alternatives	Aller

Chapitre 5 : Mise en place et contrôle final	Aller
Approvisionnement et gestion des stocks	Aller
Chapitre 1 : Prévion et réalisation des achats	Aller
Chapitre 2 : Réception, contrôle, traçabilité	Aller
Chapitre 3 : Stockage, rotation, inventaires	Aller
Qualité, sécurité et écoresponsabilité	Aller
Chapitre 1 : Normes de qualité et labels	Aller
Chapitre 2 : Règles d'hygiène et de sécurité au travail	Aller
Chapitre 3 : Gestion des déchets et recyclage	Aller
Chapitre 4 : Économies d'eau et d'énergie	Aller
Gestion économique et financière	Aller
Chapitre 1 : Suivi des coûts et marges	Aller
Chapitre 2 : Gestion de trésorerie	Aller
Chapitre 3 : Lecture de données comptables	Aller
Management et ressources humaines	Aller
Chapitre 1 : Organisation du travail quotidien	Aller
Chapitre 2 : Encadrement et formation des équipes	Aller
Chapitre 3 : Recrutement et intégration	Aller
Chapitre 4 : Évaluation et motivation	Aller
Vente-conseil et relation client	Aller
Chapitre 1 : Accueil et découverte des besoins	Aller
Chapitre 2 : Argumentaire et techniques de vente	Aller
Chapitre 3 : Conseil d'entretien des végétaux	Aller
Chapitre 4 : Gestion des réclamations et litiges	Aller
Chapitre 5 : Fidélisation et suivi client	Aller
Merchandising et animation du point de vente	Aller
Chapitre 1 : Agencement des espaces (zones chaudes/froides)	Aller
Chapitre 2 : Implantation produits et vitrine	Aller
Chapitre 3 : Actions commerciales saisonnières	Aller
Communication et stratégie commerciale	Aller
Chapitre 1 : Plan de communication (média, digital)	Aller
Chapitre 2 : Création de supports commerciaux	Aller
Chapitre 3 : Analyse du marché et zone de chalandise	Aller
Chapitre 4 : Indicateurs et tableaux de bord	Aller
Outils numériques pour l'activité	Aller
Chapitre 1 : Logiciels de création de supports	Aller

Chapitre 2 : Fichier clients et protection des données	Aller
Chapitre 3 : Veille et promotion en ligne	Aller

Expression et connaissance du monde

Présentation de la matière :

En **BP Fleuriste**, Expression et connaissance du monde conduit à une **épreuve écrite** avec un **coefficient 3**. Selon ton statut, l'évaluation se fait en **CCF** pendant la **2e année** ou en examen final, sur une **durée de 3 heures**.

Le jour J, tu traites **2 parties** notées chacune sur 20: Français avec **30 minutes** d'analyse, puis **1 heure d'écrit argumentatif** d'au moins 30 lignes, et histoire-géographie sur **1 h 30** avec 3 ou 4 documents.

En CCF, tu passes **2 écrits** de 1 h 30. J'ai vu un camarade progresser juste en apprenant à reformuler les documents sans les recopier, ça change tout.

Conseil :

Travaille la **méthode** avant le contenu: 2 fois 25 minutes par semaine, tu fais un mini plan, tu rédiges 10 lignes, puis tu corriges. Le piège classique, c'est de perdre 20 minutes sur l'intro au lieu d'argumenter.

Le jour de l'écrit, vise une **gestion du temps** simple: 30 minutes, 1 heure, 1 h 30. Et entraîne-toi à relier un exemple de boutique, une lecture, et un document, ton correcteur voit tout de suite la cohérence.

Table des matières

Chapitre 1 : Analyse de documents variés	Aller
1. Comprendre les types de documents	Aller
2. Méthode pour analyser et synthétiser	Aller
Chapitre 2 : Rédaction argumentée	Aller
1. Comprendre la rédaction argumentée	Aller
2. Construire des arguments efficaces	Aller
3. Rédiger, relire et adapter	Aller
Chapitre 3 : Synthèse et reformulation	Aller
1. Réaliser une synthèse de documents	Aller
2. Techniques de reformulation efficaces	Aller
3. Appliquer synthèse et reformulation en situation professionnelle	Aller
Chapitre 4 : Réflexion sur enjeux sociaux	Aller
1. Comprendre les enjeux sociaux	Aller
2. Repérer les situations sociales en boutique	Aller
3. Agir et communiquer sur les enjeux sociaux	Aller

Chapitre 1 : Analyse de documents variés

1. Comprendre les types de documents :

Objectif et public :

Ce point t'aide à identifier rapidement qui a produit le document, pour quel public et dans quel but, compétences utiles pour l'examen comme pour le stage en boutique.

Types et caractéristiques :

Repère les textes, articles, fiches techniques, publicités, photos et tableaux, note titres, dates, auteurs, ton et nature du document pour savoir comment l'utiliser ensuite.

Exemple d'identification d'un document :

Un article de magazine avec date et auteur, destiné aux clients, aura un ton commercial et des arguments pratiques, utile pour un argumentaire de vente en boutique.

Type de document	Indices	Ce qu'on cherche
Article	Titre, auteur, date, ton	Arguments principaux et point de vue
Fiche technique	Données chiffrées, étapes	Procédure, contraintes et chiffres
Publicité	Image, slogan, cible	Argument commercial et promesse
Photo	Composition, cadrage, légende	Contexte visuel et message implicite

Petite anecdote: pendant mon stage, j'ai confondu la date d'un article et j'ai perdu 10 minutes, depuis je note toujours la date en haut de ma feuille.

2. Méthode pour analyser et synthétiser :

Étape 1 – survol rapide :

Survole rapidement le corpus en 5 à 10 minutes pour te faire une idée générale, note les documents prioritaires et classe-les par utilité pour ta fiche ou ta synthèse.

Étape 2 – lecture et prise de notes :

Lis attentivement chaque document, souligne les idées clés et reformule-les en une phrase, vise 6 à 10 idées principales pour garder de la clarté et pouvoir citer si besoin.

Étape 3 – organiser la synthèse :

Organise tes notes en plan simple, introduction, développement en 2 ou 3 parties et conclusion courte, respecte un format entre 250 et 350 mots pour une synthèse claire.

Exemple d'annotation :

Surligne idées clés, note mots-clés en marge et résume chaque paragraphe en une phrase, tu dois obtenir entre 6 et 10 idées principales pour construire ta synthèse ou ton exposé.

Élément	Détail chiffré
Contexte	Analyse de 3 documents (1 article, 1 fiche technique, 1 photo)
Étapes	Lire 3 documents, prendre 6 à 10 notes, organiser en 4 parties
Résultat	Synthèse claire en 300 mots et arguments cités
Livrable attendu	Fiche d'une page et synthèse de 300 mots

Avant de rédiger, relis tes notes 2 fois, supprime les répétitions et vérifie la cohérence des idées entre elles pour éviter les erreurs logiques.

Action	Pourquoi
Survoler le corpus	Pour établir les priorités et gagner du temps
Noter titres et dates	Pour citer correctement et situer le document
Extraire 6 idées	Pour structurer la synthèse sans s'éparpiller
Rédiger 250 à 350 mots	Pour répondre aux attentes d'une synthèse examinale
Vérifier grammaire et cohérence	Pour éviter les pertes de points sur la forme

Ce qu'il faut retenir

Pour analyser un corpus, commence par identifier **objectif et public** : qui produit le document, pour qui, et dans quel but. Repère aussi le type (article, fiche technique, publicité, photo) et ses **indices clés** : titre, date, auteur, ton, données, image, légende.

- Fais un **survol rapide** (5 à 10 minutes) pour classer les documents par utilité.
- Lis et reformule : vise **6 à 10 idées** principales, notées clairement.
- Organise en **plan simple** (intro, 2-3 parties, conclusion) et rédige 250 à 350 mots.

Avant de rendre, relis tes notes deux fois, supprime les répétitions et vérifie la cohérence et la grammaire. Noter systématiquement titres et dates t'évite les erreurs et te permet de citer juste.

Chapitre 2 : Rédaction argumentée

1. Comprendre la rédaction argumentée :

Objectif et public :

Apprendre à convaincre un examinateur ou un client avec des arguments clairs et adaptés, en évitant la confusion. Ce cours t'aide à transformer une idée en un message qui tient en quelques phrases bien construites.

Plan simple :

Utilise un plan court : introduction avec thèse, 2 à 4 arguments illustrés par des preuves, puis conclusion qui appelle à une action ou un choix précis. Garde la structure visible pour ton lecteur.

Types d'arguments :

- Argument factuel : chiffres, caractéristiques du produit
- Argument utilitaire : bénéfice pour le client
- Argument d'autorité : témoignage d'un professionnel
- Argument émotionnel : souvenir, occasion spéciale

Exemple d'argumentaire :

Pour un bouquet de mariage, tu peux combiner un argument factuel sur la durée de vie des fleurs, un argument utilitaire sur la personnalisation, et un argument émotionnel lié à l'événement.

2. Construire des arguments efficaces :

Motifs et arguments :

Choisis 3 à 5 motifs qui soutiennent ta thèse, par exemple qualité, prix, service, personnalisation. Chaque motif devient un argument court, appuyé par un fait ou un exemple précis pris en boutique.

Preuves et exemples :

Ajoute preuves chiffrées, photos ou témoignages de clients. Par exemple, présente trois photos avant-après, ou cite quarante clients sur cent préfèrent l'emballage écologique si tu l'utilises.

Formulation et impact :

Préfère phrases courtes, verbes d'action et mots concrets. Évite la généralisation. Une phrase d'accroche de dix à quinze mots fonctionne mieux pour retenir l'attention en vente ou devant un jury.

Exemple d'argument solide :

Pour un bouquet fête des mères, dis : « Bouquet durable, fleurs locales, livraison le jour même ». Cinq mots-clés suffisent pour déclencher l'achat, surtout en période de pic.

Astuce de stage :

Prépare une fiche d'une page avec cinq arguments et trois accroches testées en boutique, demande un retour au moins à deux collègues, puis ajuste en vingt-quatre heures selon les retours clients.

Type d'argument	Quand l'utiliser	Exemple concret
Factuel	Pour rassurer sur la qualité	« Fleurs tenues 7 jours en vase »
Utilitaire	Pour montrer un bénéfice concret	« Emballage réutilisable offert »
Émotionnel	Pour toucher lors d'occasions	« Rappelle un souvenir d'enfance »

3. Rédiger, relire et adapter :

Formulation claire :

Écris en phrases courtes, une idée par phrase. Remplace adjectifs vagues par éléments concrets, par exemple remplace « joli » par « 6 roses rouges premium ». Ce travail rend ton texte plus crédible.

Relire pour éviter erreurs :

Relis au moins deux fois, une fois pour les idées, une autre fois pour l'orthographe et la ponctuation. Demande à un pair de lire en trente secondes si possible, il repèrera ce qui manque de clarté.

Adapter au public :

Si tu t'adresses à un jury, privilégie la logique et la structure. Pour un client, mise sur le bénéfice et l'émotion. Change ton vocabulaire et tes exemples selon ton interlocuteur pour maximiser l'impact.

Exemple de cas concret :

Contexte : boutique prépare une offre pour la fête des mères, objectif augmenter les ventes de bouquets personnalisés de 15 pour cent sur le weekend de l'événement.

Étapes :

Identification du public local, création d'une fiche d'argumentaire d'une page, formation de 2 vendeurs pendant 60 minutes, test du discours auprès de 10 clients la veille.

Résultat et livrable attendu :

Résultat : augmentation réelle des ventes de 15 pour cent pendant le weekend ciblé.
Livrable : fiche d'argumentaire d'une page avec 5 arguments, 3 accroches et 2 photos produits prêtes à l'impression.

Checklist opérationnelle :

Tâche	À faire
Préparer la fiche	Écrire 5 arguments et 3 accroches
Tester le pitch	Faire 10 essais clients en boutique
Former l'équipe	Session de 60 minutes pour 2 vendeurs
Mesurer l'impact	Comparer ventes avant et après, sur 3 jours

Une petite anecdote : lors de mon premier stage, j'ai improvisé un argument sans preuve et j'ai perdu une vente, depuis j'ai toujours une fiche prête.

Ce qu'il faut retenir

Pour convaincre, transforme ton idée en message clair : une thèse, puis des arguments courts soutenus par des preuves.

- Suis un **plan court et visible** : intro, 2 à 4 arguments, conclusion avec un choix ou une action.
- Varie les arguments (factuel, utilitaire, autorité, émotionnel) et ajoute des **preuves chiffrées ou témoignages**.
- Écris avec des **phrases courtes et concrètes** et une accroche de 10 à 15 mots.
- Relis deux fois et **adapte au public** : logique pour un jury, bénéfice et émotion pour un client.

Prépare une fiche d'une page (5 arguments, 3 accroches), teste-la en boutique, demande des retours, puis ajuste vite. Sans preuve, ton discours perd en crédibilité et en efficacité.

Chapitre 3 : Synthèse et reformulation

1. Réaliser une synthèse de documents :

Objectif et méthode :

La synthèse vise à extraire l'essentiel d'un corpus pour le présenter clairement, en 150 à 250 mots généralement, tout en respectant l'ordre logique des idées et la neutralité factuelle.

Prendre des notes efficaces :

Mets en place une prise de notes structurée, utilise 3 colonnes pour auteur, idée principale, preuve, et limite-toi à 6 à 10 idées clés à garder pour la rédaction finale.

Structurer la synthèse :

Construis ton texte en 3 parties simples, introduction courte, développement ordonné par thèmes, et phrase de fermeture qui reformule l'idée centrale sans ajouter d'information nouvelle.

Exemple d'application de lecture active :

Tu lis un article sur le marché des fleurs, tu notes trois chiffres importants, tu résumes chaque paragraphe en une phrase, puis tu retires les répétitions pour garder 6 idées nettes.

2. Techniques de reformulation efficaces :

Paraphraser et condenser :

Paraphraser consiste à dire la même idée avec d'autres mots, condenser revient à fusionner plusieurs phrases longues en une seule formulation concise et claire, utile pour des fiches produits ou comptes rendus.

Utiliser connecteurs et transitions :

Choisis 4 connecteurs utiles comme toutefois, donc, par exemple, ainsi, pour lier tes idées, cela rend la synthèse fluide et facilite la lecture par un jury ou un client en boutique.

Pièges à éviter :

Ne transforme pas la synthèse en texte argumentatif, évite les citations non expliquées, et veille à ne pas déformer l'idée initiale en paraphrasant trop librement.

Technique	Quand l'utiliser
Paraphrase	Pour reformuler une idée sans en changer le sens
Condensation	Quand tu dois réduire 3 phrases en une phrase claire
Synthèse thématique	Pour regrouper les idées proches et éviter les répétitions

3. Appliquer synthèse et reformulation en situation professionnelle :

Cas concret en boutique :

Contexte : commande de 30 bouquets pour un événement dans 3 jours. Tu dois synthétiser les demandes du client et reformuler en fiche pratique pour l'atelier et la livraison.

Étapes opérationnelles :

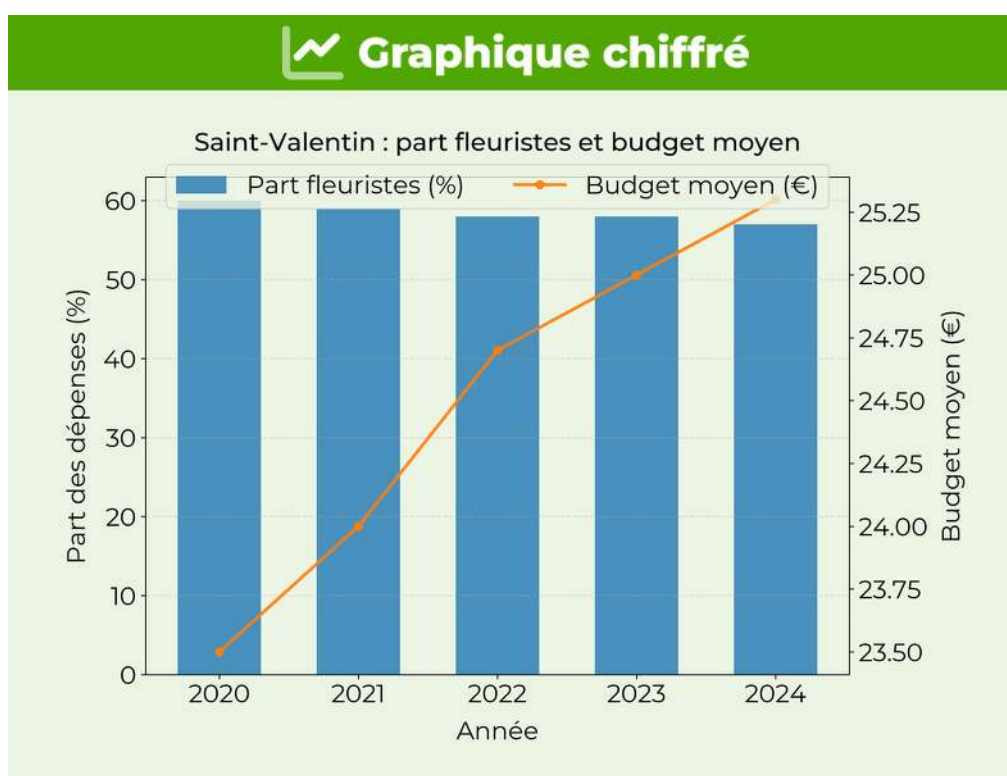
Étape 1, collecte des infos client, Étape 2, extraction de 6 points clés, Étape 3, rédaction d'une fiche de 120 à 150 mots, Étape 4, validation avec le responsable en moins de 30 minutes.

Livrable attendu :

Livrable : une fiche produit claire de 120 à 150 mots, une phrase d'accroche de 20 à 30 mots pour le comptoir, et une liste de 5 fournitures chiffrées pour l'atelier.

Exemple d'application en boutique :

Tu transformes une demande confuse en une fiche: thème, couleur dominante, nombre de tiges, budget 450 euros, délai 72 heures, et tu la remets à l'atelier.



Checklist opérationnelle :

Voici une checklist simple pour être efficace, utilise-la avant chaque fabrication ou transmission d'information au responsable.

Étape	Action rapide
-------	---------------

Collecte	Noter le nom, la date, le nombre et le budget
Synthèse	Rassembler 6 idées clés en une phrase chacune
Reformulation	Écrire une fiche de 120 à 150 mots
Vérification	Relire 2 fois et demander un OK en 10 minutes
Transmission	Donner la fiche à l'atelier et au responsable livraison

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Après une commande récurrente, j'ai réduit le temps de préparation de 40 % en standardisant la fiche produit, ce qui a permis de gagner en moyenne 25 minutes par commande.

i Ce qu'il faut retenir

La synthèse te sert à extraire l'essentiel d'un corpus en restant neutre et logique. Pour y arriver, adopte une **prise de notes structurée** (auteur, idée, preuve), garde 6 à 10 idées, puis rédige en 3 temps: intro brève, développement par thèmes, fermeture sans info nouvelle. La reformulation combine **paraphraser sans déformer**, condenser et utiliser des connecteurs pour une lecture fluide.

- Relie tes idées avec 3 à 4 connecteurs utiles (donc, toutefois, par exemple, ainsi).
- Évite le **texte argumentatif**, les citations non expliquées et la paraphrase trop libre.
- En boutique, transforme une demande floue en **fiche produit claire** (6 points clés, 120 à 150 mots) et fais valider vite.

Applique une mini-checklist: collecte, synthèse, reformulation, double relecture, transmission à l'atelier. En standardisant la fiche, tu gagnes du temps et tu réduis les erreurs.

Chapitre 4 : Réflexion sur enjeux sociaux

1. Comprendre les enjeux sociaux :

Objectif et public :

Ce point t'aide à identifier ce que sont les enjeux sociaux et pourquoi ils comptent pour un artisan fleuriste, en boutique et dans la communauté locale.

Définition et portée :

Les enjeux sociaux regroupent l'accès à l'emploi, l'inclusion des publics, les conditions de travail et la responsabilité vis à vis de la clientèle. Cela touche aussi à l'image de la boutique sur le quartier.

Acteurs concernés :

Tu dois penser aux clients, aux collègues, aux fournisseurs locaux, aux collectivités et aux associations. Chacun peut influencer la réputation et la viabilité de ton projet professionnel.

Exemple d'application :

Une boutique qui embauche un apprenti en situation de handicap améliore sa relation clientèle et participe à l'insertion locale, tout en respectant des obligations légales.

2. Repérer les situations sociales en boutique :

Clients et diversité :

Apprends à reconnaître les besoins spécifiques : personnes âgées, clientes en situation de handicap, clients non francophones. Adapter ton offre facilite la vente et la fidélisation.

Conditions de travail :

Réfléchis aux horaires, à la gestion des pics d'activité et à la répartition des tâches. Prévenir la fatigue et les conflits réduit l'absentéisme et améliore le service rendu.

Mini cas concret – commande associative :

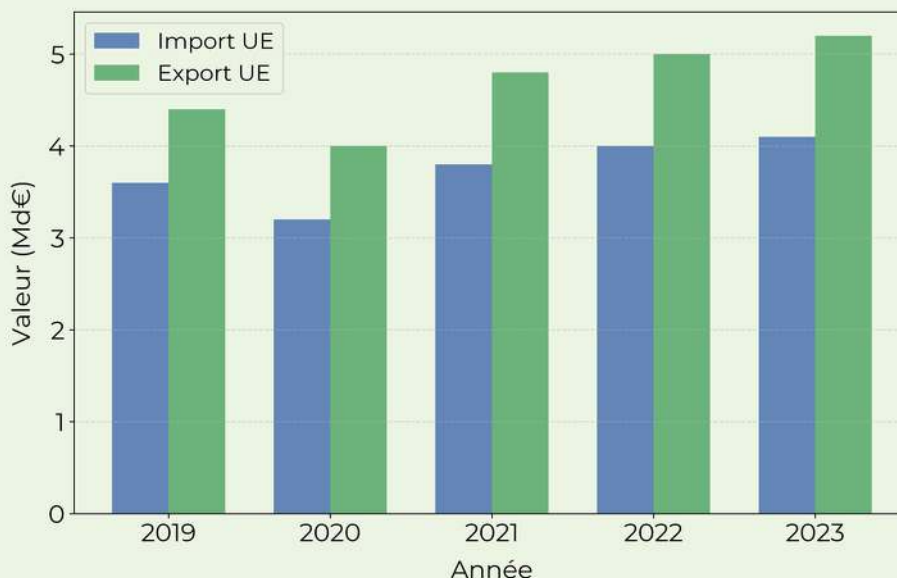
Contexte : une association locale commande 50 bouquets pour un événement caritatif, budget 1 250 euros, délai 48 heures, équipe de 2 personnes.

Exemple de déroulé :

Étapes : sourcing rapide auprès d'un producteur local pour 60 % des fleurs, assemblage en 6 heures, livraison en 1 trajet. Résultat : coût matière 500 euros, marge brute 750 euros.

Graphique chiffré

Commerce UE de fleurs coupées (2019-2023)



Livrable attendu :

Tu dois fournir une facture détaillée, un bon de livraison signé et 5 photos pour communication. Ces éléments servent de preuve et d'outil marketing pour l'association.

Élément	Valeur
Nombre de bouquets	50
Budget total	1 250 euros
Coût matière	500 euros
Temps de préparation	6 heures
Marge brute	750 euros

3. Agir et communiquer sur les enjeux sociaux :

Bonnes pratiques communes :

Mets en place des gestes concrets : affichage d'accessibilité, tarif solidaire ponctuel, formation courte pour l'équipe sur l'accueil bienveillant des publics fragiles.

Communication et argumentaire :

Conçois des messages clairs pour la vitrine et les réseaux sociaux qui valorisent tes actions sociales. Explique pourquoi tu travailles avec des producteurs locaux et l'impact sur la communauté.

Erreur fréquente et conseil :

Ne néglige pas le suivi après-vente. Un client mal suivi ne reviendra pas. Astuce : note les retours sur 1 cahier pendant 30 jours pour ajuster l'offre.

Exemple d'argumentaire :

Pour une livraison solidaire, tu peux dire, tu contribues à soutenir un producteur local et une action sociale ciblée, ce qui justifie un léger supplément de prix.

Action	Pourquoi	Temps estimé
Former l'équipe à l'accueil	Améliore la relation client	2 heures
Proposer un tarif solidaire	Renforce l'image sociale	30 minutes
Affichage d'accessibilité	Facilite l'accès aux clients	1 heure
Sourcing local	Soutient l'économie locale	Variable
Suivi après-vente	Favorise la fidélité	10 minutes/client

Petite anecdote :

Un jour en stage, j'ai participé à une livraison solidaire qui a créé un contact client durable, ça m'a montré l'effet concret des actions sociales en boutique.

Ressources pratiques et rappel :

Selon l'ONISEP, le Brevet Professionnel se prépare en 2 ans, planifie ton temps entre pratique et réflexion sur le monde professionnel, c'est essentiel pour ton projet.

Ce qu'il faut retenir

Les enjeux sociaux en fleuristerie couvrent l'emploi, l'inclusion, les conditions de travail et la responsabilité envers la clientèle. Ils influencent directement **l'image de la boutique** et ta place dans le quartier, avec des acteurs clés (clients, équipe, fournisseurs, associations, collectivités).

- Repère la **diversité des clients** (âge, handicap, langue) et adapte l'accueil et l'offre pour vendre et fidéliser.
- Améliore **les conditions de travail** : horaires, pics d'activité, répartition des tâches pour limiter fatigue, conflits et absentéisme.
- Structure une commande associative : sourcing local, organisation, facture, bon signé et photos pour preuve et communication.
- Agis et communique : accessibilité, tarif solidaire, formation accueil, **suivi après-vente** noté sur 30 jours.

Des gestes concrets et bien expliqués (vitrine, réseaux) renforcent la confiance et peuvent justifier un léger supplément. Planifie aussi ton BP sur 2 ans en équilibrant pratique et réflexion pour sécuriser ton projet.

Langue vivante (Anglais, Allemand, Espagnol ou Italien)

Présentation de la matière :

Au **BP Fleuriste**, la **Langue vivante** mène à une épreuve orale au **Coefficient de 1**. En CCF, l'oral dure **oral de 15 minutes**, en 3 parties de 5 minutes, au dernier semestre.

En ponctuel, compte **20 minutes au total**, 5 minutes de préparation puis 15 minutes d'échange. Tu choisis parmi 4 langues, et le niveau attendu est B1+ (CECRL). Un camarade a pris 2 points juste en restant simple et clair.

Conseil :

Visa la clarté, pas la perfection, on veut surtout voir que tu sais interagir. Fais **10 minutes par jour** au chrono, en te présentant et en parlant d'une vente.

En CCF, tu t'appuies sur une liste de 3 thèmes validés, c'est ton filet de sécurité. Prépare-les et recycle-les dans l'oral:

- Un bouquet de saison
- Une commande de mariage
- Une réclamation client

Entraîne-toi 2 fois par semaine en conditions, 5 minutes en continu, puis 5 minutes de questions. Note 5 erreurs récurrentes, et corrige-les avant la séance suivante.

Table des matières

Chapitre 1 : Comprendre documents et consignes	Aller
1. Comprendre les consignes écrites	Aller
2. Comprendre les documents professionnels	Aller
Chapitre 2 : Interagir en situation de vente	Aller
1. Préparer ton échange en anglais	Aller
2. Techniques de vente et phrases utiles	Aller
3. Gérer les objections et conclure	Aller
Chapitre 3 : Présenter une activité professionnelle	Aller
1. Préparer ton discours	Aller
2. Présenter l'activité en situation	Aller
3. Documents et supports utiles	Aller

Chapitre 1 : Comprendre documents et consignes

1. Comprendre les consignes écrites :

Objectif et public :

Cette partie te montre pourquoi tu lis un document et pour qui il est destiné afin d'éviter les pertes de temps sur des détails inutiles lors du travail en boutique ou en stage.

Signes et abréviations :

Repère les abréviations fréquentes comme qty, est, approx, ou disp, puis note leur sens immédiatement pour ne pas confondre quantités et délais en situation réelle.

Stratégie de lecture :

Lis d'abord les impératifs, les nombres et les dates, puis reformule chaque consigne en une phrase simple en anglais pour vérifier ta compréhension avant d'agir en boutique.

Exemple d'approche :

Read the care instructions for the flowers before arranging them, and note temperature or water requirements. (Lis les instructions de soin des fleurs avant de les arranger, et note la température ou les besoins en eau.)

Phrase en anglais	Traduction en français
Read the instructions	Lis les instructions
Check the quantity	Vérifie la quantité
Delivery date	Date de livraison
Material list	Liste de matériel
Customer note	Remarque client
Urgent	Urgent
Approximate	Approximatif
Quantity (qty)	Quantité (qty)

Après ce tableau, applique la méthode en surlignant verbes, chiffres et dates sur le document, cela prend souvent moins de 2 minutes et évite les erreurs en boutique.

2. Comprendre les documents professionnels :

Types de documents :

En boutique tu verras devis, bon de commande, fiche client, étiquette produit et notice technique, chacun exige une lecture adaptée selon l'objectif et l'urgence du travail à réaliser.

Lecture ciblée :

Repère les verbes d'action comme deliver, arrange, prepare, ainsi que les nombres et les mots-clés pour préparer ta liste de matériel et ta planification en anglais.

Astuce organisation :

Underline verbs like deliver or arrange to know exact actions needed, then write a one-line task in English for each. (Souligne les verbes comme deliver ou arrange pour connaître l'action demandée, puis écris une tâche en anglais pour chacune.)

Exemple de dialogue :

Can you confirm the quantity needed for the wedding bouquet scheduled next Saturday, and the delivery time please? (Peux-tu confirmer la quantité nécessaire pour le bouquet de mariage prévu samedi prochain, et l'heure de livraison s'il te plaît ?)

We need 60 roses, 20 eucalyptus stems and 10 wax flowers, with a budget of 250 euros for materials. (Nous avons besoin de 60 roses, 20 branches d'eucalyptus et 10 fleurs de cire, pour un budget de 250 euros de matériaux.)

Erreurs fréquentes et corrections :

Voici des pièges classiques: confondre qty et price, oublier la date ou mal traduire une contrainte, ce qui engendre des retards et des coûts supplémentaires en boutique.

Mauvaise formulation en anglais	Correction en français
Need many roses	Précise la quantité exacte, par exemple 60 roses
Deliver tomorrow	Indique l'heure et la date précises de livraison
Use color nice	Donne la couleur exacte demandée
Keep flowers cold	Précise la température ou les conditions de stockage

Exemple d'étude de cas :

Contexte: un client envoie un brief en anglais pour un bouquet de mariage 80 personnes, date dans 14 jours, budget 300 euros. Étapes: lire, traduire, lister matériaux, chiffrer coûts et délais.

Résultat: un résumé anglais-français d'une page et une liste chiffrée de matériel (60 roses, 80 feuillages, 10 accessoires) livrable en fichier Word de 1 page prêt à remettre.

Voici une check-list opérationnelle pour vérifier un document et agir rapidement en boutique.

Élément	Question à se poser
Date et heure	La date est-elle claire et réalisable ?

Quantité	Les nombres sont-ils précis et notés en chiffres ?
Matériel	As-tu la liste chiffrée des fournitures nécessaires ?
Contraintes	Y a-t-il des couleurs ou des conditions à respecter ?
Livable	As-tu préparé le résumé et la liste à remettre au client ?

Ce qu'il faut retenir

Pour comprendre une consigne, identifie d'abord **objectif et public**, puis repère vite **abréviations clés** (qty, approx, disp) pour éviter les confusions en boutique.

- Applique une **lecture ciblée** : surligne verbes d'action, chiffres, dates, puis reformule en une phrase simple en anglais.
- Adapte-toi aux documents pro (devis, bon de commande, fiche client, notice) en cherchant actions, quantités, délais et contraintes.
- Évite les erreurs fréquentes : quantité vague, date sans heure, couleur ou conditions de stockage imprécises.
- Suis une **check-list rapide** : date/heure, quantité, matériel chiffré, contraintes, livrable.

En moins de 2 minutes, cette méthode te fait gagner du temps et limite les retards et surcoûts. Tu agis avec des infos claires, vérifiables et prêtes à communiquer.

Chapitre 2: Interagir en situation de vente

1. Préparer ton échange en anglais :

Objectif et public :

Savoir dire bonjour, demander le besoin du client et proposer un produit en anglais, adapté aux clients touristes ou locaux, pour un échange de 1 à 5 minutes.

Vocabulaire clé :

- Bouquet
- Centerpiece
- Boutonniere
- Price

Exemple d'accueil :

Hello, how can I help you today? (Bonjour, comment puis-je vous aider aujourd'hui?) This phrase ouvre la conversation et crée un contact en moins de 10 secondes.

2. Techniques de vente et phrases utiles :

Techniques simples :

Adopte l'écoute active, reformule le besoin du client, propose 2 à 3 options et donne un prix clair. Ces étapes prennent souvent entre 2 et 6 minutes.

Mini-dialogue vente :

Hello, what occasion is the bouquet for? (Bonjour, quelle est l'occasion pour le bouquet?)

Ask this to identify style and budget, it takes a few seconds.

I prefer pastel colors and a romantic style. (Je préfère des couleurs pastel et un style romantique.) Then suggest 2 options with prices, for example 35 and 55 euros.

Petite anecdote, une fois un client a demandé "Can you deliver today?" (Pouvez-vous livrer aujourd'hui ?) et j'ai dû préparer 12 bouquets en 3 heures pour sauver l'événement.

English phrase	Traduction française
Hello, welcome	Bonjour, bienvenue
How can I help you?	Comment puis-je vous aider ?
What is the occasion?	Quelle est l'occasion ?
Do you have a budget?	Avez-vous un budget ?
Size and color?	Taille et couleurs ?
I recommend this option	Je recommande cette option

That will be 35 euros	Cela fera 35 euros
Would you like a delivery?	Souhaitez-vous une livraison ?
We can add a ribbon	Nous pouvons ajouter un ruban

3. Gérer les objections et conclure :

Objections courantes :

Les objections les plus fréquentes concernent le prix, le délai et la fragilité des fleurs, réponds avec transparence, alternatives et garantie de qualité en mentionnant le service ou la livraison.

- Prix trop élevé - propose une option moins chère ou une taille réduite
- Délai trop court - propose une livraison express et précise le coût
- Fragilité - explique le conditionnement et la garantie de transport

Mini cas concret :

Contexte : une entreprise commande 30 centres de table pour un événement demain, budget total 450 euros, délai 24 heures, lieu de livraison local. Tu dois chiffrer et organiser la préparation.

Étapes : établir un devis à 15 euros par centre, préparer 30 pièces en 6 heures, emballer et livrer en 1 trajet. Résultat : livraison conforme, facture 450 euros, photos livrées au client.

Étape	Action
Prise d'information	Confirmer quantité, budget, date et lieu
Devis	Envoyer devis chiffré en 10 minutes
Préparation	Organiser 6 heures de travail pour 30 centres
Livraison	Livrer le lendemain matin, vérifier réception

Erreurs fréquentes :

- Mauvaise formulation en anglais : "I no have any bouquet" - Version correcte en français : "Je n'ai pas de bouquet disponible pour ce créneau"
- Mauvaise formulation en anglais : "How much it cost?" - Version correcte en français : "Quel est le prix ?"
- Mauvaise formulation en anglais : "You want ribbon?" - Version correcte en français : "Souhaitez-vous un ruban ?"

 **Ce qu'il faut retenir**

Tu dois tenir un échange de vente en anglais en 1 à 5 minutes : accueillir, cerner le besoin, proposer et annoncer un prix. Appuie-toi sur un **vocabulaire clé produit** (bouquet, centerpiece, boutonniere, price) et des questions courtes.

- Utilise l'**écoute active et reformulation**, puis propose 2 à 3 options avec un prix clair (ex. 35 ou 55 euros).
- Pose vite les bases : occasion, budget, taille, couleurs, puis recommande une option.
- Gère les objections avec **réponses transparentes et alternatives** : prix, délai, fragilité, en parlant livraison et garantie.
- Évite les formulations bancales et préfère des phrases simples et correctes.

Pour conclure, confirme les infos (quantité, date, lieu), envoie un devis rapide si besoin et sécurise la livraison. Plus tu restes clair et structuré, plus tu vends sans stress.

Chapitre 3 : Présenter une activité professionnelle

1. Préparer ton discours :

Objectif et public :

Définis clairement pourquoi tu présentes l'activité et à qui tu t'adresses. Par exemple, un client local, un touriste anglophone ou un organisateur d'événement, cela change le vocabulaire et le rythme.

Plan simple :

Structure ta présentation en 3 parties : qui tu es, ce que tu proposes, pourquoi c'est utile. Garde chaque partie courte, 30 à 60 secondes, pour rester clair et mémorable.

Vocabulaire clé :

Choisis 8 à 12 mots ou expressions utiles en anglais pour ton activité, par exemple "seasonal bouquet", "event floral design", "local flowers". Apprends-les et répète-les à voix haute.

Exemple d'ouverture :

"Hello, my name is Anna and I design seasonal bouquets for events." (Bonjour, je m'appelle Anna et je conçois des bouquets saisonniers pour événements.)

2. Présenter l'activité en situation :

Motifs et arguments :

Commence par un argument simple et concret, par exemple l'origine des fleurs ou un service sur mesure. Un bon motif capte l'attention en moins de 10 secondes.

Démonstration courte :

Montre une photo ou un exemple produit pendant 20 à 30 secondes. Dis en anglais "This bouquet highlights local seasonal colors." (Ce bouquet met en valeur les couleurs locales de saison.)

Exemple de dialogue client :

"Do you offer delivery for weddings?" (Proposez-vous la livraison pour les mariages?)

"Yes, we deliver within 20 km and set up on site." (Oui, nous livrons dans un rayon de 20 km et installons sur place.)

Erreurs fréquentes :

Voici des formulations à éviter et comment les corriger. Lis-les et mémorise la version utile pour éviter les confusions en entretien ou sur le point de vente.

- Mauvaise formulation : "We do flowers for party." — Correct en français : "Nous réalisons des compositions florales pour événements."

- Mauvaise formulation : "Price is cheap" – Correct en français : "Nos tarifs sont compétitifs" (évite "cheap").

3. Documents et supports utiles :

Fiche activité :

Rédige une fiche d'une page en anglais, 150 à 250 mots, décrivant ton service, tarifs indicatifs et contact. Elle sert de support lors d'un salon ou pour les clients étrangers.

Support visuel :

Prépare 3 photos de qualité, légendées en anglais et français. Les images aident à convaincre rapidement, surtout pour un produit visuel comme un bouquet ou une décoration.

Exemple de cas concret :

Contexte : boutique en centre-ville qui veut attirer des touristes anglais pendant 2 semaines. Étapes : créer une fiche 1 page en anglais, traduire 5 phrases clés, imprimer 100 flyers, afficher 3 visuels. Résultat : +12% de demandes en anglais pendant la période. Livrable attendu : fiche A4 en anglais de 200 mots, 5 phrases clés et 3 photos optimisées.

Checklist opérationnelle :

Utilise cette mini liste pour préparer ta présentation sur le terrain, avant un contact client ou une animation en boutique.

Élément	Action
Fiche d'activité	Rédiger 200 mots en anglais, vérifier l'orthographe
Phrases clés	Mémoriser 5 phrases pour 30 secondes de présentation
Supports visuels	Préparer 3 photos légendées en anglais
Tarifs	Indiquer une fourchette et l'exemple d'un bouquet standard
Disponibilité	Préciser délais de 24 à 72 heures pour commandes simples

Astuce de terrain :

Practice saying your 30-second pitch 10 times before opening. ("Practice your pitch ten times.") (Répète ton pitch de 30 secondes 10 fois avant d'ouvrir.)

Expressions utiles anglais / français :

Voici un tableau bilingue pour t'aider à présenter ton activité en anglais, utilises-le en stage ou au salon. Chaque formulation commence par une majuscule pour rester claire.

Anglais	Français
Hello, welcome to our flower shop	Bonjour, bienvenue dans notre boutique de fleurs

I design seasonal bouquets	Je conçois des bouquets de saison
We offer delivery within 20 km	Nous livrons dans un rayon de 20 km
This is our price range	Voici notre fourchette de prix
We make bespoke wedding decorations	Nous réalisons des décorations de mariage sur mesure
Can I show you some photos?	Puis-je vous montrer des photos ?
Payment by card or cash	Paiement par carte ou en espèces
We can prepare it within 48 hours	Nous pouvons le préparer sous 48 heures
Do you have any colour preferences?	Avez-vous des préférences de couleur ?
Thank you, have a nice day	Merci, bonne journée
For larger orders, please contact us	Pour les commandes importantes, contactez-nous

Ce qu'il faut retenir

Pour présenter ton activité, vise la clarté : adapte ton discours à **objectif et public**, puis déroule un message court et concret en anglais.

- Utilise un **plan en 3 étapes** : qui tu es, ce que tu proposes, pourquoi c'est utile, en 30 à 60 secondes par partie.
- Mémorise un **vocabulaire clé** (8 à 12 expressions) et répète-les à voix haute.
- En situation, accroche vite avec un argument, montre une photo 20 à 30 secondes, et prépare un mini dialogue client.
- Prépare des **supports prêts** : fiche d'activité en anglais, 3 visuels légendés, fourchette de prix, délais et livraison.

Évite les formulations maladroites (ex. « cheap ») et garde des phrases simples. Avant d'ouvrir ou un salon, répète ton pitch de 30 secondes 10 fois pour gagner en aisance.

Culture artistique et histoire de l'art floral

Présentation de la matière :

En BP Fleuriste, la **Culture artistique** t'aide à comprendre d'où viennent les styles, et comment les réutiliser sans copier. Tu relies **repères historiques**, design, symbolique des végétaux, et tendances actuelles pour faire des choix cohérents de formes, volumes et couleurs.

Il n'existe pas d'épreuve écrite dédiée à cette matière, elle est surtout mobilisée dans l'épreuve **Réalisation d'arrangements**, coef 5, en CCF ou en pratique ponctuelle de 5 h, et dans l'épreuve **Projet de création**, coef 4, en CCF ou en oral ponctuel de 40 min. Un ami a déjà gagné des points en justifiant un esprit Art nouveau.

Conseil :

Travaille comme en boutique: En 20 minutes, 3 fois par semaine, tu prends 1 style et tu t'entraînes à l'expliquer à voix haute, puis tu fais un mini croquis et une **palette de couleurs** simple.

- Créer 10 fiches styles
- Comparer 2 compositions et dire pourquoi
- Noter 3 références visuelles par style

Le piège fréquent, c'est de réciter l'histoire sans la relier à ta réalisation, donc finis toujours par 1 phrase du type: Ce choix renforce l'intention et la lisibilité pour le client.

Table des matières

Chapitre 1 : Styles décoratifs et tendances	Aller
1. Repères historiques et influences	Aller
2. Tendances actuelles et mise en pratique	Aller
Chapitre 2 : Histoire de l'art floral et du design	Aller
1. Origines et grandes périodes	Aller
2. Influences artistiques sur le design floral	Aller
3. Mettre l'histoire en pratique dans ton métier	Aller
Chapitre 3 : Recherche d'inspirations (images, œuvres)	Aller
1. Où trouver des inspirations	Aller
2. Analyser une image ou une œuvre	Aller
3. Organiser et utiliser tes trouvailles	Aller
Chapitre 4 : Croquis, schémas, planches	Aller

- 1. Dessiner un croquis rapide [Aller](#)
- 2. Schémas techniques [Aller](#)
- 3. Réaliser une planche d'inspiration [Aller](#)

Chapitre 5 : Argumentation des choix esthétiques [Aller](#)

- 1. Comprendre le contexte et le public [Aller](#)
- 2. Choisir des éléments esthétiques [Aller](#)
- 3. Argumenter et présenter tes choix [Aller](#)

Chapitre 1 : Styles décoratifs et tendances

1. Repères historiques et influences :

Origines et époques :

Les styles décoratifs trouvent leurs racines dans différentes époques, comme l'orientalisme du XIXe siècle, l'art déco des années 1920, ou le retour artisanal actuel.

Caractéristiques principales :

Chaque style a des codes visuels précis, couleurs, textures et volumes. Repère motifs récurrents, matières dominantes et silhouette générale pour adapter tes compositions.

Pourquoi c'est utile ?

Connaître les styles t'aide à guider le client, choisir fleurs et supports, et fixer prix justes. C'est aussi utile pour gagner du temps en boutique.

Exemple d'influence :

Un mariage art déco demandera des lignes géométriques et des matériaux brillants, tandis qu'un événement bohème privilégiera des feuillages sauvages et des textures naturelles.

Élément	Style	Caractéristiques
Couleur	Classique	Tons sobres, blanc et pastel, harmonie mesurée
Matière	Contemporain	Lignes épurées, supports graphiques, textures mates
Volume	Bohème	Formes lâches, feuillages abondants, naturel et asymétrique

2. Tendances actuelles et mise en pratique :

Tendances 2020-2025 :

Depuis 2020 on observe un fort retour aux fleurs locales et saisonnières, et une préférence pour les compositions durables, économiques et légères, pratique pour budgets serrés.

Adapter au client :

Écoute le client pour définir style, budget entre 20 et 200 euros et contraintes. Propose 2 à 3 options visuelles pour faciliter le choix et éviter retours.

Mini cas concret :

Contexte : commande de 8 centres de table bohème pour un dîner, budget 20 € par centre, délai 3 jours, livraison le jour J.

- Étape 1 – Achat : prévoir feuilles et fleurs locales, coût estimé 8 € par centre
- Étape 2 – Montage : 40 minutes par centre, travail en série pour gagner du temps

- Étape 3 – Finition : prise de photos 3 vues, emballage soigné et étiquetage

Résultat et livrable attendu : 8 centres prêts, coût total matières 64 €, prix facturé 160 €, livraison sous 3 jours, photos 3 pour portfolio.

Exemple d'application :

Pour un bouquet bohème, je compte 90 minutes et 35 € de coût matières, j'ajoute feuillage local et 1 fleur focales, puis j'ajuste la hauteur pour l'élégance demandée.

Astuce stage et erreurs fréquentes :

En stage, prépare tout en séries, coupe fleurs 1 heure avant et garde-les en eau, évite de surcharger une composition pour ne pas perdre l'équilibre visuel.

Action	Pourquoi	Temps estimé
Vérifier stock	Évite retards et remplacements	10 minutes
Préparer outils	Montage plus rapide et propre	5 minutes
Couper tiges	Meilleure absorption et tenue	15 minutes
Contrôle final	Qualité et satisfaction client	5 minutes

Ce qu'il faut retenir

Les styles déco viennent d'époques variées (orientalisme, art déco, artisanat) et se lisent via des **codes visuels précis** : couleurs, matières, volumes. En les repérant, tu choisis mieux fleurs et supports, tu conseilles plus vite et tu fixes un prix cohérent.

- Suis la tendance **fleurs locales et saisonnières** et vise des **compositions durables et légères**.
- Clarifie style, contraintes et budget (20 à 200 €) puis propose **2 à 3 options** visuelles.
- Travaille en série : stock, outils, coupe des tiges, photos et contrôle final avant livraison.

Pour un projet bohème, privilégie l'asymétrie et le feuillage, sans surcharger. En planifiant temps et coûts, tu sécurises ta marge et la satisfaction du client.

Chapitre 2 : Histoire de l'art floral et du design

1. Origines et grandes périodes :

Antiquité et traditions :

Les premières compositions servaient à honorer dieux et défunts, avec des guirlandes et bouquets simples en Égypte et en Grèce, souvent fabriqués avec des fleurs locales et des feuillages, motifs symboliques fréquents et répétitifs.

Moyen âge et renaissance :

Au Moyen Âge, les usages religieux dominent, puis la Renaissance ramène l'intérêt pour le réalisme et la symbolique des fleurs, les compositions deviennent plus naturalistes et décoratives pour les riches institutions et maisons bourgeoises.

Époque moderne et industrialisation :

L'industrie et le commerce facilitent l'échange de plantes au XVIIIe et XIXe siècles, créant nouvelles variétés et styles régionaux, ce qui influence la profession et la diversité des compositions à produire en boutique.

Exemple d'origines et grandes périodes :

Une vitrine inspirée de la Renaissance utilise pivoines et roses anciennes, feuillage dense, et une mise en scène symétrique pour rappeler l'esthétique naturaliste et luxueuse de l'époque.

2. Influences artistiques sur le design floral :

Japonisme et minimalisme :

Le style japonais met l'accent sur la ligne, l'espace et l'asymétrie, influence majeure du ikebana, qui enseigne l'économie de moyens et l'importance du vide dans une composition contemporaine.

Art déco et arts and crafts :

Art déco privilégie la géométrie, les lignes nettes et les matériaux luxueux, tandis qu'arts and crafts valorise l'artisanat et la naturalité, deux sources d'idées pour créer des compositions variées et adaptées aux clients.

Éclectisme et postmodernisme :

Le XXe siècle mélange références historiques et innovation, permettant au fleuriste de puiser dans plusieurs époques pour créer des pièces originales, souvent adaptées à des événements thématiques ou des commandes sur mesure.

Astuce de stage :

Observe au moins 2 styles par semaine en vitrine, note matériaux et proportions, cela te permet de proposer 3 alternatives de tonalité à ton client en moins de 20 minutes.

3. Mettre l'histoire en pratique dans ton métier :

Référence et moodboard :

Constitue un moodboard pour chaque commande importante en rassemblant 6 à 8 images d'époques, palettes et textures, cela facilite le dialogue client et garantit la cohérence esthétique du projet final.

Mini cas concret :

Contexte : une mairie commande une décoration de salle pour un bal art déco de 80 personnes, budget 600 euros et délai 7 jours. Étapes : recherche palette, achats, réalisation 3 centres de table de 80 cm, installation.

Résultat et livrable attendu :

Livrable : 3 centres de table diamètre 80 cm et 6 petits bouquets de 30 cm, coût total 580 euros, temps de préparation 12 heures, photo finale envoyée au client et facturation réglée en 14 jours.

Exemple d'inspiration pour le cas :

Pour l'art déco, j'ai utilisé 3 couleurs principales, doré en accent, et des fleurs structurées, ce qui a permis de terminer l'installation en 3 heures et de rester dans le budget.

Utiliser l'histoire pour innover :

Applique une règle simple : prends un motif historique, simplifie la forme en 2 à 3 éléments, puis réinterprète-le avec des matériaux actuels pour créer un rendu reconnaissable et moderne.

Période	Caractéristique principale	Application pratique
Antiquité	Symbolisme et rituels	Bouquets simples pour cérémonies
Renaissance	Naturaliste et décoratif	Vitrines luxueuses et compositions opulentes
Japonisme	Économie de moyens et ligne	Compositions épurées et asymétriques
Art déco	Géométrie et élégance	Éléments structurés et accents métalliques

- Observe et note 3 caractéristiques par style étudié
- Fais 1 composition d'étude chaque semaine en 1 heure
- Range images et palettes par thème pour retrouver rapidement une idée

Étape	Action
Préparer	Constituer moodboard et liste d'achats
Organiser	Estimer temps et coût, réserver matériaux

Réaliser	Confectionner pièces en 2 ou 3 sessions
Vérifier	Contrôler stabilité, arrosage et rendu photo
Livrer	Installer et signer le bon de livraison

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour un événement de 60 personnes j'ai standardisé 4 centres de table type, réduit le temps de montage de 40% et diminué le coût matière de 15%, ce qui a amélioré la marge.

Astuce pro :

Lors d'un marché, limite-toi à 6 compositions différentes, renouvelle 2 éléments par semaine pour garder la vitrine fraîche et éviter le surstock inutile.

Ce qu'il faut retenir

Tu retraces l'évolution du design floral : rituels antiques symboliques, compositions plus réalistes à la Renaissance, puis diversité grâce au commerce et à l'industrialisation. Côté styles, tu t'inspires du japonisme (vide et asymétrie), de l'art déco (géométrie, luxe) et du postmodernisme (mélanges).

- Repère **symbolisme et rituels** vs **naturaliste et décoratif** pour choisir une direction esthétique.
- Construis un **moodboard de commande** (6 à 8 images) pour cadrer palette, textures et proportions.
- Applique une **règle simple d'innovation** : motif historique, simplification en 2-3 éléments, matériaux actuels.

Pour passer à l'action, observe régulièrement des vitrines, teste une composition d'étude, puis organise ton process : préparer, estimer, réaliser, vérifier, livrer. Tu gagnes en cohérence, en rapidité et en marge sans perdre ta créativité.

Chapitre 3 : Recherche d'inspirations (images, œuvres)

1. Où trouver des inspirations :

Ressources en ligne :

Les banques d'images, les réseaux sociaux et les sites spécialisés te fournissent rapidement des pistes visuelles pour des réalisations florales, note leurs codes couleurs, textures et mises en scène pour t'en inspirer concrètement.

Bibliothèques et musées :

Les catalogues d'exposition et les livres sur l'histoire de l'art offrent des références solides, repère les périodes, les artistes et les œuvres qui résonnent avec ton projet floral pour plus d'originalité.

- Pinterest pour les moodboards rapides
- Instagram pour suivre 10 créateurs spécialisés
- Sites d'archives de musées pour reproduire des palettes historiques

Exemple d'inspiration en ligne :

Pour un mariage bohème j'ai constitué un tableau de 40 images en 2 heures, mélangeant photos, palettes et textures, cela m'a aidé à dégager 3 axes stylistiques clairs.



Contrôle de la température entre 2°C et 5°C pour préserver la fraîcheur des fleurs

2. Analyser une image ou une œuvre :

Regarder la composition :

Commence par repérer le point focal, la ligne de force, l'équilibre et le rapport plein vide, ces éléments définissent comment ton arrangement doit diriger le regard du spectateur.

Identifier les motifs et couleurs :

Note les répétitions de formes, les contrastes et la dominance colorée, relève trois couleurs principales et deux textures dominantes pour exploiter ces choix dans ta composition florale.

- Quel est l'élément central de l'image
- Quelles sont les 3 couleurs dominantes
- Quelle émotion ou ambiance dégage l'œuvre

Exemple d'analyse d'une œuvre :

Sur une nature morte baroque j'ai relevé l'utilisation du chiaroscuro qui m'a inspiré l'usage d'aromatiques sombres et d'un éclairage dirigé pour un présentoir en boutique.

Source	Avantage	Utilisation
Pinterest	Rapide à rassembler	Moodboard et palette
Catalogue de musée	Référence historique	Étude de style et reproduction
Photothèque professionnelle	Qualité haute résolution	Présentation client et tirages

3. Organiser et utiliser tes trouvailles :

Construire un moodboard :

Assemble 20 à 60 images, 5 palettes de couleurs et 3 textures, range-les par thème et date, cela te permet de choisir rapidement un parti pris esthétique crédible et répliquable.

Transformer en projet floral :

Traduis ton moodboard en listes techniques, indique quantités pour 10 compositions, matériaux et techniques, prépare un plan de travail et un timing pour la production en atelier.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En préparant 12 bouquets identiques j'ai standardisé les tiges, réduit le temps de montage de 30% et documenté une fiche assemblage en 6 étapes, livrable prêt pour le client.

Mini cas concret :

Mini cas concret : création d'une vitrine automne pour une boutique locale, objectif 1 scénographie à installer en 3 jours, budget fleurs 120 euros et production de 18 compositions format vase.

Livrable attendu :

Livrable attendu : une fiche projet détaillée contenant 1 plan photo de la vitrine, 18 fiches techniques, une liste fournisseurs et un budget total, prêt à transmettre au responsable boutique.

Élément	Quantité	Délai	Coût estimé
Plan photo de la vitrine	1	1 jour	0 euros
Fiches techniques	18	2 jours	0 euros
Budget fleurs	1	Achat avant J-1	120 euros

Sur le terrain, suis cette mini check-list pour gagner du temps, limiter les gaspillages, respecter le budget et éviter les erreurs de montage les plus fréquentes.

Action	Pourquoi	Temps estimé
Récolter images	Clarifier le style choisi	30 à 60 minutes
Classer par thème	Faciliter la sélection	20 minutes
Chiffrer quantités	Éviter le surstock	15 minutes
Préparer fiches techniques	Standardiser la production	1 à 2 heures

Ce qu'il faut retenir

Pour trouver des idées, pioche dans des ressources en ligne (banques d'images, réseaux) et dans les musées ou livres. Ensuite, analyse chaque visuel avec une méthode simple: **point focal et équilibre**, rapport plein-vide, puis **3 couleurs dominantes** et textures pour traduire l'ambiance en fleurs.

- Construis un moodboard (20 à 60 images) avec palettes et textures, classé par thème et date.
- Transforme-le en plan concret: quantités, matériaux, techniques, timing atelier.
- Gagne du temps avec des fiches et une **check-list terrain rapide** pour limiter gaspillage et surstock.

En structurant tes inspirations, tu passes d'une idée floue à un projet floral répliquable et chiffré. Tes livrables (plan photo, fiches techniques, budget) rendent la production plus sûre et plus rapide.

Chapitre 4 : Croquis, schémas, planches

1. Dessiner un croquis rapide :

Objectif et public :

Ce point t'apprend à capter l'idée principale en moins de 10 minutes pour présenter une proposition au client ou préparer ton travail en atelier avec clarté et rapidité.

Outils et format :

Prends un crayon HB, un feutre fin 0,3, un feutre épais 0,8, papier A4 ou A3 et une règle 30 cm, ainsi que deux pastels pour indiquer la dominante couleur.

Méthode pas à pas :

Commence par la silhouette générale, place la base et les masses florales, puis indique hauteurs en cm et proportions, note approximativement le nombre de tiges par zone.

Exemple d'esquisse client :

En 8 minutes, réalise un croquis pour un bouquet de 25 tiges, hauteur 40 cm, avec annotations couleur et support, suffisant pour valider l'idée avec le client.

2. Schémas techniques :

But du schéma :

Le schéma explique la structure interne du montage, les points d'ancrage, l'axe central et la densité des zones, pour transmettre une réalisation reproductible par un collègue.

Symboles et légende :

Utilise des symboles simples pour tiges, mousse, fil et support, indique l'échelle, repères de hauteur en cm et sens d'implantation afin d'éviter les erreurs en production.

Élément	Question à se poser
Tige	Combien de tiges pour assurer la silhouette et la stabilité
Mousse	Type et quantité en grammes pour la tenue de l'ensemble
Fil	Diamètre et espacement des ligatures en cm
Support	Nature du support et points d'ancrage nécessaires

Exemple de schéma :

Schéma pour une gerbe précisant 3 zones de densité, 12 tiges principales, mousse centrale 500 g et points de ligature tous les 5 cm pour garantir la stabilité.

3. Réaliser une planche d'inspiration :

Objectif de la planche :

La planche d'inspiration présente l'ambiance, la palette, les matières et les croquis pour convaincre un client ou un jury en moins de 2 minutes grâce à une mise en page lisible.

Composition et mise en page :

Travaille en A3, réserve quatre zones: images d'inspiration, palette couleur, croquis et liste matériaux, ajoute annotations et chiffres clés pour chaque élément.

Livrable et évaluation :

Pour une présentation professionnelle, fournis une planche A3, 3 croquis, 1 schéma technique et une liste matériaux chiffrée, temps estimé 90 à 120 minutes selon le niveau de détail.

Mini cas concret :

Contexte: commande vitrine de Pâques, largeur 2 m, budget 120 euros, délai 3 jours, objectif: proposer 1 planche A3, 3 croquis et 1 schéma technique validés par le client.

- Prendre des photos du lieu et mesurer l'espace.
- Réaliser 3 croquis rapides et choisir la palette.
- Composer la planche A3 avec liste matériaux et quantités.

Astuce :

Numérise ta planche en 300 dpi et envoie un PDF de 1 page, cela facilite le partage et l'archivage, et évite les mauvaises surprises d'impression le jour J.

Checklist opérationnelle	Action
Mesures	Mesurer hauteur et largeur en cm avant de dessiner
Croquis	Réaliser 3 variantes en moins de 30 minutes
Schéma	Indiquer échelle, 1 repère tous les 10 cm et légende
Planche	Format A3, 4 zones, liste matériaux chiffrée

Exemple d'organisation en atelier :

En stage, j'ai préparé une planche A3 en 100 minutes, incluant 3 croquis et un schéma technique pour une vitrine, le client a validé au premier envoi, j'étais soulagé.

Ce qu'il faut retenir

Tu utilises trois outils de communication: le croquis (idée en moins de 10 minutes), le schéma technique (montage reproductible) et la planche A3 (convaincre vite avec une mise en page claire). Vise toujours des repères chiffrés et une lecture immédiate.

- Pour un croquis, pose la silhouette, les masses, les hauteurs en cm et une estimation du nombre de tiges, avec **dominante couleur indiquée**.
- Pour un schéma, précise **points d'ancrage clés**, axe, densités, échelle, légende (tiges, mousse, fil, support) et espacements.
- Pour une planche, organise 4 zones: inspirations, palette, croquis, matériaux, avec **liste matériaux chiffrée** et délais.

Gagne en efficacité en mesurant avant de dessiner, en produisant 3 variantes rapides, puis en livrant un PDF propre. Avec **repères de hauteur réguliers**, tu évites les erreurs et tu facilites la validation client et la production en atelier.

Chapitre 5 : Argumentation des choix esthétiques

1. Comprendre le contexte et le public :

Objectif et public :

Définis d'abord l'occasion, le message et le destinataire, par exemple cérémonie, boutique ou entreprise. Cette précision guide le ton esthétique et évite des choix inappropriés pour le client.

Contrainte et budget :

Calcule toujours le budget, le délai et la logistique, par exemple 24 heures pour une commande express ou 150 € maximum. Ces chiffres orientent le choix des fleurs et des matériaux.

Influences visuelles :

Repère les références visuelles utiles, comme une palette d'inspiration ou une photo. Relie ton arrangement à 1 ou 2 œuvres ou tendances pour crédibiliser ton argumentation.

Exemple d'inspiration :

Pour un vernissage, tu choisis une palette sombre et des lignes graphiques inspirées d'une peinture contemporaine, cela justifie le choix de feuillage foncé et de fleurs structurées.

2. Choisir des éléments esthétiques :

Palette et harmonie :

Constitue une palette avec 2 à 4 couleurs dominantes et 1 couleur d'accent. Explique pourquoi, par exemple une couleur d'accent attire le regard et structure la composition visuelle.

Proportions et rythme :

Respecte les proportions entre hauteur, largeur et volume. Donne des repères pratiques, par exemple hauteur du bouquet égale à 1,2 fois la largeur pour un équilibre visuel courant.

Texture et matières :

Associe textures lisses et rugueuses pour du contraste. Justifie ton choix selon l'ambiance souhaitée, par exemple douceur pour un baptême, rusticité pour un décor champêtre.

Élément	Question à se poser
Couleur	Quelle émotion veux-tu provoquer
Volume	Quel impact à distance de 2 à 5 mètres
Texture	Faut-il douceur ou structure

Mouvement	Comment guider l'œil dans la composition
-----------	--

3. Argumenter et présenter tes choix :

Motifs et arguments :

Présente toujours 3 arguments clairs, par exemple couleur, texture et fonctionnalité. Relie chaque argument à un bénéfice client, comme durabilité, lisibilité ou budget maîtrisé.

Communication au client :

Prépare une phrase d'accroche de 15 à 25 mots et un visuel. Montre un croquis ou une photo, cela rassure et réduit les retours, surtout en vente rapide ou événement.

Cas concret et livrable :

Contexte : commande de 12 centres de table pour un dîner d'entreprise, budget total 480 €, délai 48 heures. Étapes : sélection fleurs 6 variétés, devis 1 jour, montage 6 heures. Résultat : 12 centres prêts, coût unitaire 40 €, livraison 2 heures avant l'événement. Livrable attendu : photo avant livraison, devis détaillé et fiche technique indiquant fleurs, quantités et coût unitaire.

Exemple de justification :

Pour les centres tu expliques que la palette neutre favorise la lisibilité du logo sur les tables, que les fleurs locales réduisent le coût de 20 % et que la structure facilite le transport.

Astuce de stage :

Si tu dois convaincre en 2 minutes, montre d'abord le visuel, puis donne 2 arguments chiffrés, comme coût et durée de conservation, cela impressionne positivement le client.

Checklist opérationnelle	À vérifier
1. Brief client	Objectif, public, budget confirmé
2. Palette validée	2 à 4 couleurs choisies
3. Devis chiffré	Prix unitaire et délai précisés
4. Prototype photo	Photo ou croquis envoyé au client
5. Fiche technique	Liste fleurs, quantités, entretien

Une fois en boutique, j'ai souvent gagné la confiance du client en montrant un croquis rapide et un chiffre clair sur le coût, ça marche à tous les coups.

 **Ce qu'il faut retenir**

Pour défendre tes choix esthétiques, pars du contexte : occasion, message, public, puis cadre **budget et délai**. Appuie-toi sur 1 ou 2 références visuelles pour rendre ta proposition crédible.

- Construis une **palette de couleurs** (2 à 4 dominantes + 1 accent) et explique l'émotion et la lisibilité visées.
- Soigne **proportions et rythme** (hauteur, largeur, volume) et pense à l'impact à 2-5 mètres.
- Justifie texture, matières et mouvement selon l'ambiance, le transport et la durabilité.

Présente 3 arguments clairs reliés à un bénéfice client, avec une accroche courte et un visuel (croquis ou photo). Termine par des livrables concrets : devis chiffré, prototype, fiche technique, pour rassurer et réduire les retours.

Botanique et reconnaissance des végétaux

Présentation de la matière :

En **BP Fleuriste**, botanique et reconnaissance des végétaux, c'est apprendre à identifier vite et juste les fleurs, feuillages et plantes, à connaître leurs familles, leurs noms courants et parfois les **noms latins**, et à relier ça à leurs besoins, à la tenue en vase et aux précautions (toxicité, allergènes).

Cette matière n'a pas toujours une épreuve dédiée, tes connaissances sont surtout vérifiées pendant les épreuves professionnelles, notamment l'épreuve pratique de réalisation, **coefficient 5**, en **5 heures**, en CCF ou en examen ponctuel selon ton statut. Elles ressortent aussi à l'oral du projet, **coefficient 4**, avec un **oral de 40 minutes**.

Je me rappelle d'un camarade qui confondait 3 feuillages très proches, et le déclic est venu le jour où il a commencé à comparer la nervure et l'odeur, c'est bête, mais ça change tout.

Conseil :

Vise la régularité, 15 minutes par jour, c'est souvent plus rentable qu'un gros bachotage, surtout avec la masse de végétaux. Fais simple et concret, et ancre chaque nom avec un détail visuel et 1 usage en boutique.

- Faire des fiches avec nom latin et famille
- Associer chaque végétal à 1 usage en boutique
- Réviser les besoins en eau lumière température

La semaine avant une évaluation, entraîne-toi en conditions réelles, 20 minutes chrono, tu prends 10 tiges, tu identifies, puis tu corriges tout de suite, et tu notes tes 3 confusions du moment pour les revoir le lendemain.

Table des matières

Chapitre 1 : Identification des espèces courantes	Aller
1. Caractéristiques générales	Aller
2. Groupes d'espèces courantes	Aller
Chapitre 2 : Saisonnalité et conditions de culture	Aller
1. Cycles saisonniers et phenologie	Aller
2. Conditions édaphiques et irrigation	Aller
3. Température, lumière et protection	Aller
Chapitre 3 : Parasites, maladies, toxicité	Aller
1. Reconnaître les parasites et leurs dégâts	Aller
2. Identifier les maladies fongiques, bactériennes et virales	Aller

3. Toxicité et sécurité pour le fleuriste [Aller](#)

Chapitre 1 : Identification des espèces courantes

1. Caractéristiques générales :

Feuillage et feuilles :

Le feuillage te donne souvent le premier indice, observe la forme, la marge, la texture et la nervation pour différencier une espèce d'une autre en moins de 30 secondes.

Fleurs et inflorescences :

Regarde la couleur, la taille et la disposition des fleurs, note si elles sont solitaires ou en grappes pour orienter vers roses, chrysanthèmes, gerberas ou autres familles.

Habitat et saisonnalité :

Saisonnalité et origine te renseignent, par exemple certains bulbes fleurissent en automne, d'autres en printemps, et les feuillages exotiques restent persistants toute l'année.

Exemple d'identification :

En stage, j'ai identifié une plante par ses feuilles dentées et sa floraison en épis, ce qui m'a permis de la classer rapidement comme une campanule commune.

2. Groupes d'espèces courantes :

Arbustes et haies :

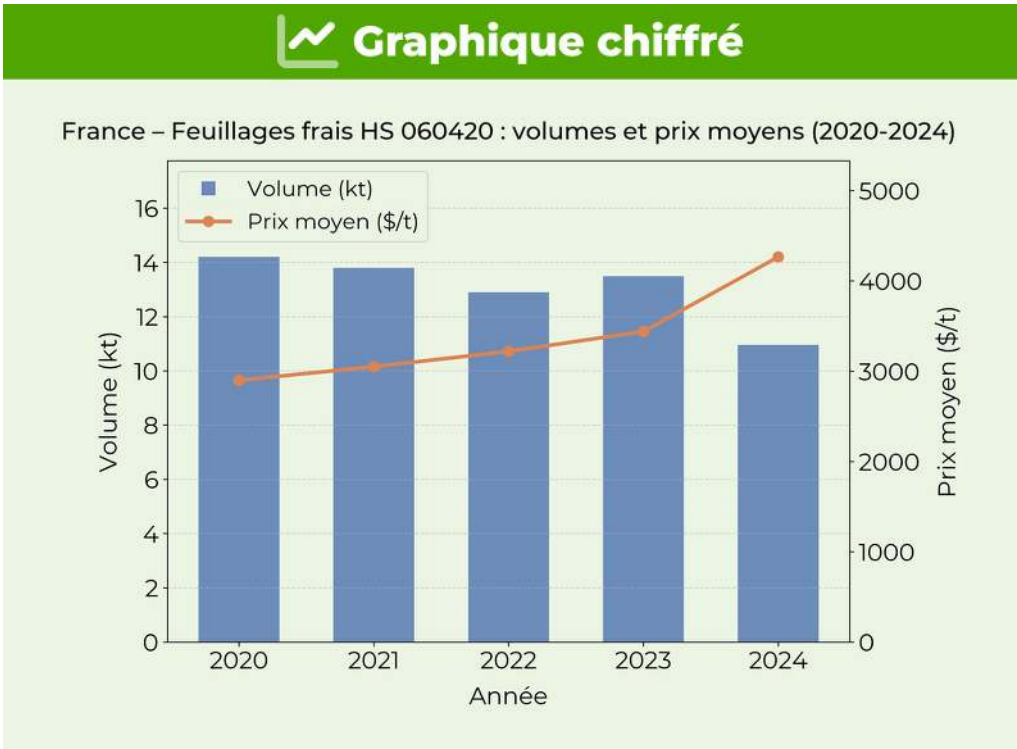
Les arbustes servent pour les compositions durables, note l'écorce, le port et les bourgeons pour distinguer buis, laurier, photinia et autres espèces.

Plantes de massif et vivaces :

Les vivaces reviennent chaque année, mémorise leurs périodes de floraison et leur hauteur moyenne pour composer un massif harmonieux et éviter des erreurs d'association.

Feuillages et plantes coupées :

En boutique, le feuillage est la base de 60% des compositions, reconnais le lierre, l'eucalyptus et les fougères pour varier textures et tenue en vase.



Espèce	Type	Signes distinctifs
Rose	Fleur coupée	Pétales superposés, parfum variable, tige épineuse
Lisianthus	Fleur coupée	Fleurs en coupe, tiges fines, longue tenue en vase
Eucalyptus	Feuillage	Feuilles argentées, odeur mentholée, texture cireuse
Buis	Arbuste	Feuilles petites et brillantes, port compact, utilisé en topiaire

Utilise ce tableau en magasin pour vérifier 12 espèces par heure en moyenne, cela t'aidera à monter en compétence rapidement.

Mini cas concret :

Contexte boutique: inventaire de feuillages, objectif 30 espèces identifiées en 2 heures, étapes: tri, observation, fiches, résultat: 28 espèces validées, livrable: fiche Excel avec 30 lignes.

Checklist opérationnelle	Action
Visuel rapide	Comparer feuillage et fleurs à la fiche
Test olfactif	S'approcher pour détecter odeur caractéristique
Mesure rapide	Estimer hauteur et diamètre pour la fiche
Origine	Noter pays et producteur si disponible
Photographie	Prendre une photo pour validation en équipe

Ce qu'il faut retenir

Pour identifier vite une plante, appuie-toi sur **indices du feuillage**, fleurs et contexte: forme, marge, nervation, couleur, disposition, puis **habitat et saisonnalité** (bulbes, persistants).

- Repère les grands groupes: arbustes/haies (port, écorce, bourgeons), vivaces (hauteur, période), feuillages coupés (lierre, eucalyptus, fougères).
- Utilise un tableau de référence pour valider env. 12 espèces par heure (rose, lisianthus, eucalyptus, buis).
- Applique une **checklist d'identification**: visuel, odeur, mesure, origine, photo pour validation.

En boutique, structure ton tri, observe, puis consigne sur fiche: tu progresses vite et réduis les erreurs d'association. Avec un objectif clair (ex. inventaire), tu peux atteindre presque 30 espèces en 2 heures.

Chapitre 2 : Saisonnalité et conditions de culture

1. Cycles saisonniers et phenologie :

Cycles végétatifs :

Chaque plante suit un cycle annuel de croissance, repos et floraison. Comprendre ces phases t'aide à programmer semis, repotages et tailles pour fournir des fleurs au bon moment en boutique.

Effet de la photoperiode :

La durée du jour conditionne la floraison chez de nombreuses espèces. En serre, tu peux allonger ou réduire la lumière pour avancer ou retarder la floraison selon les commandes.

Signes de fecondite et floraison :

Repère les bourgeons, la fermeté des tiges et la couleur des feuilles pour estimer la date de coupe. Note ces signes pendant 2 à 3 semaines pour affiner tes prévisions.

Exemple de forçage de bulbes :

Pour obtenir des tulipes pour la mi-mars, tu forceras les bulbes 10 semaines en chambre froide puis 2 semaines en chaleur douce afin d'obtenir une floraison synchronisée.

2. Conditions édaphiques et irrigation :

Sol et ph :

Le sol influe sur l'eau et les nutriments disponibles. Mesure le pH, idéalement entre 5,5 et 7,0 pour la majorité des plantes ornementales, et ajuste par amendements si nécessaire.

Besoins en eau :

Arrose selon le stade végétatif et le substrat, évite l'excès qui provoque maladies racinaires. En pot, prévois 100 à 300 ml par plante par arrosage selon taille et évapotranspiration.

Drainage et aération :

Assure un bon drainage pour éviter la stagnation d'eau, incorpore sable ou billes d'argile si le substrat retient trop d'humidité. Aère le substrat toutes les 2 à 4 semaines.

Astuce pour l'arrosage :

Garde un carnet simple ou un tableau pour noter volume et date d'arrosage, tu limiteras ainsi les erreurs fréquentes en stage et tes plantes seront plus régulières.

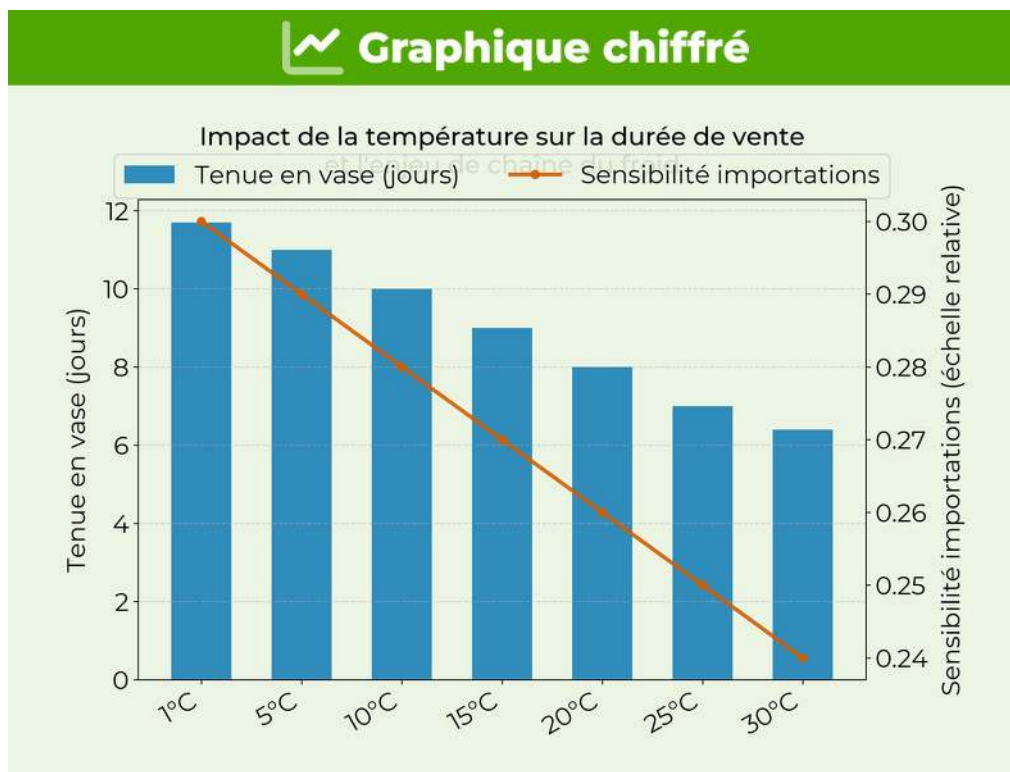
Espèce	Période de floraison	Besoin principal
Tulipe	Mars à avril	Forçage et froid préalable
Pivoine	Mai à juin	Substrat profond et arrosages réguliers

Hortensia	Juin à septembre	Sol acide et humidité constante
Chrysanthème	Septembre à novembre	Photopériode courte pour floraison
Gerbera	Printemps à automne	Drainage parfait et forte luminosité

3. Température, lumière et protection :

Températures optimales :

Chaque culture a une plage thermique idéale, par exemple beaucoup de fleurs coupées préfèrent 15 à 20 °C le jour et 10 à 15 °C la nuit pour conserver leur qualité.



Mise en serre et éclairage :

Utilise écrans thermique et éclairage LED pour compenser la faible lumière hivernale. Ajuste l'intensité 2 fois par semaine selon la météo et l'état visible des plantes.

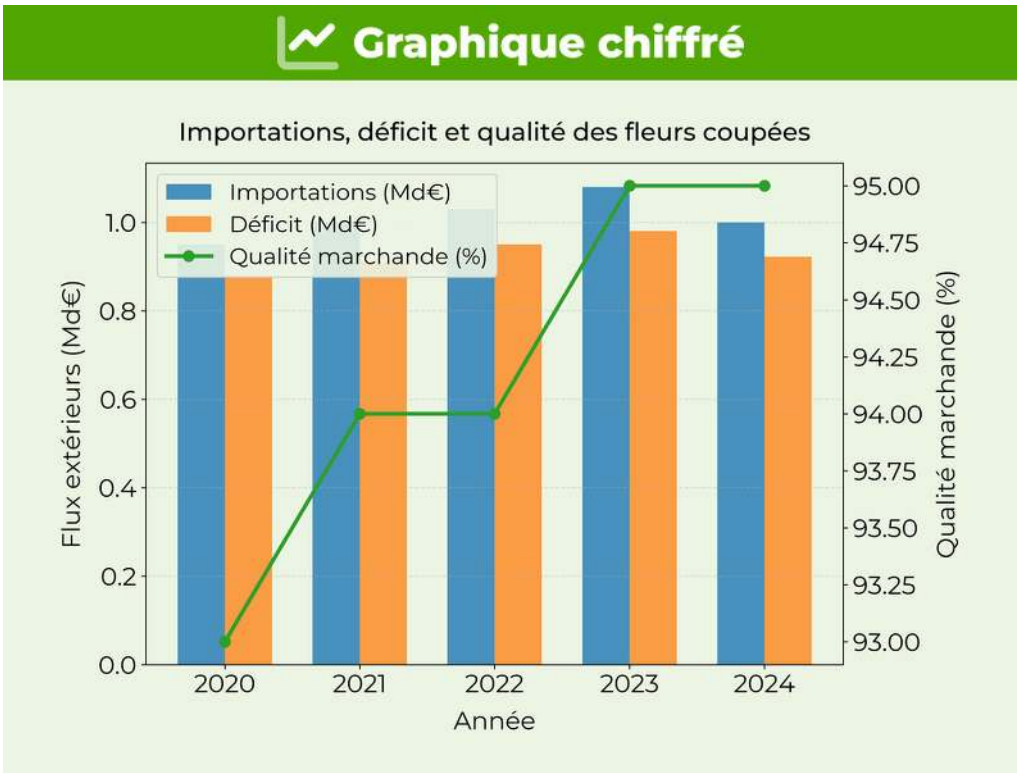
Protection contre le gel et chaleur :

En période de gel, protège avec voiles de forçage ou petits chauffages la nuit. En canicule, brumise 1 à 2 fois par jour et installe un ombrage partiel pour limiter le stress.

Cas concret :

Contexte : boutique prépare la fête des mères, objectif produire 300 tiges de pivoines en deux lots. Étapes : tri des boutons, forçage 12 semaines, arrosages réguliers et suivi de température.

Résultat : 320 tiges obtenues, 95% de qualité marchande. Livrable attendu : calendrier de récolte avec dates et quantités, fiche de contrôle sanitaire et étiquetage par lot pour la vente.



Exemple d'utilisation d'un calendrier de culture :

Un planning simple avec dates de semis, repotage et récolte permet de garantir la disponibilité de 200 à 300 tiges pour un événement, tu gagneras en sérénité en boutique.

Action	Fréquence	Indicateur
Vérifier pH du sol	Tous les 3 mois	pH entre 5,5 et 7,0
Contrôle d'arrosage	Hebdomadaire	Volume noté dans le carnet
Mesure température serre	Quotidienne	Respect plages recommandées
Inspection maladies	Tous les 7 jours	Aucune présence visible
Mise à jour planning	Après chaque récolte	Quantités et dates ajustées

i Ce qu'il faut retenir

Pour livrer des fleurs au bon moment, cale tes pratiques sur les **cycles végétatifs annuels** et observe bourgeons, tiges et feuillage pour prévoir la coupe.

- En serre, pilote la floraison avec la **gestion de la photopériode** (allonger ou réduire la lumière).
- Stabilise la culture: vise un **pH entre 5,5 et 7,0**, arrose selon le stade, évite l'excès, et assure drainage et aération du substrat.
- Respecte les plages thermiques (souvent 15 à 20 °C jour, 10 à 15 °C nuit) et protège gel ou canicule.

Note volumes d'arrosage et dates, puis mets à jour un **planning de culture** après chaque récolte. Avec des contrôles réguliers (pH, température, maladies), tu sécurises tes lots et tu tiens les pics de demande.

Chapitre 3 : Parasites, maladies, toxicité

1. Reconnaître les parasites et leurs dégâts :

Signes et observation :

Apprends à repérer rapidement les symptômes visibles, comme les feuilles qui se déforment, les tiges collantes ou les toiles fines. Ces signes orientent vers pucerons, acariens ou chenilles en quelques minutes.

Méthodes d'inspection :

Fais des contrôles rapides 2 fois par semaine en période chaude. Regarde 10 plantes au hasard, inspecte le revers des feuilles et les collets. Note tout avant d'agir pour suivre l'évolution.

Traitements courants et priorités :

Privilégie les méthodes mécaniques et biologiques d'abord. Utilise savon noir ou décoction d'ortie pour les pucerons, pièges collants pour les adultes. Réserve les traitements chimiques aux attaques sévères, avec dosage précis.

Astuce observation :

Marque une plante témoin pendant 10 jours pour voir si l'infestation progresse avant de traiter tout le lot, cela évite 30 à 50 pour cent de traitements inutiles.

2. Identifier les maladies fongiques, bactériennes et virales :

Symptômes typiques :

Les champignons donnent souvent des taches concentriques et du duvet blanc, les bactéries provoquent des pourritures molles et les virus créent des mosaïques ou des nanismes. Prends photo et note date et conditions.

Facteurs favorisants :

L'humidité élevée, la mauvaise circulation d'air et les blessures favorisent les maladies. En serre, aère 10 à 20 minutes matin et soir pour réduire la condensation et limiter le développement fongique.

Prise en charge et prévention :

Élimine les parties atteintes, désinfecte ton sécateur après chaque coupe, et espace les plantations pour améliorer l'aération. Si tu dois traiter, choisis un fongicide adapté et respecte le délai de sécurité.

Exemple d'optimisation d'un diagnostic :

En stage, j'ai réduit de 40 pour cent les cas de mildiou en améliorant l'aération et en retirant 3 plantes malades sur 20 dès le premier signe.

Parasite ou maladie	Signes	Action rapide
Pucerons	Feuilles collantes, amas sur bourgeons	Lavage au jet, savon noir, lâchers de coccinelles
Oïdium	Duvet blanc sur feuilles	Augmenter ventilation, soufre ou traitement bio
Mildiou	Taches brunes, dessous feutrineuse	Retirer tissus atteints, fongicide si propagation
Virus	Mosaïque, déformation, retard de croissance	Éliminer la plante, désinfecter outils

3. Toxicité et sécurité pour le fleuriste :

Risques pour la santé :

Plusieurs produits phytosanitaires sont irritants ou toxiques. Porte toujours gants, masque et lunettes si tu pulvérises. Respecte les temps de séchage indiqués pour éviter les expositions directes.

Plantes et réactivité allergique :

Certaines plantes peuvent déclencher des allergies ou des dermatoses de contact. Connais les plus fréquentes en commerce et informe le client si la composition d'un bouquet présente un risque allergène.

Gestion des produits et déchets :

Stocke les produits hors de portée, dans leur emballage d'origine, et tiens un registre des produits utilisés. Jette les restes selon la réglementation locale et note la date et le volume traité.



Représentation visuelle



Taille des tiges de 2 à 3 cm en biais pour améliorer l'absorption d'eau

Exemple de fiche sécurité pour un produit :

Fiche pour un fongicide : nom du produit, dose 10 ml par litre, équipement requis, délai d'attente 48 heures, volume utilisé 0,5 litre par semaine en saison haute.

Action	Fréquence	Pourquoi
Inspecter 10 plantes au hasard	2 fois par semaine	Détecter les attaques tôt et limiter la propagation
Désinfecter le sécateur	Après chaque coupe de plantes malades	Éviter la transmission de pathogènes
Tenir une fiche produit	Pour chaque traitement	Respecter la traçabilité et la sécurité
Éliminer les déchets contaminés	Dès détection	Limiter risques sanitaires et légaux

Mini cas concret :

Contexte :

Un magasin découvre une attaque de pucerons sur 12 plantes sur 60 dans le rayon rempotage, propagation rapide en serre à cause d'une humidité élevée.

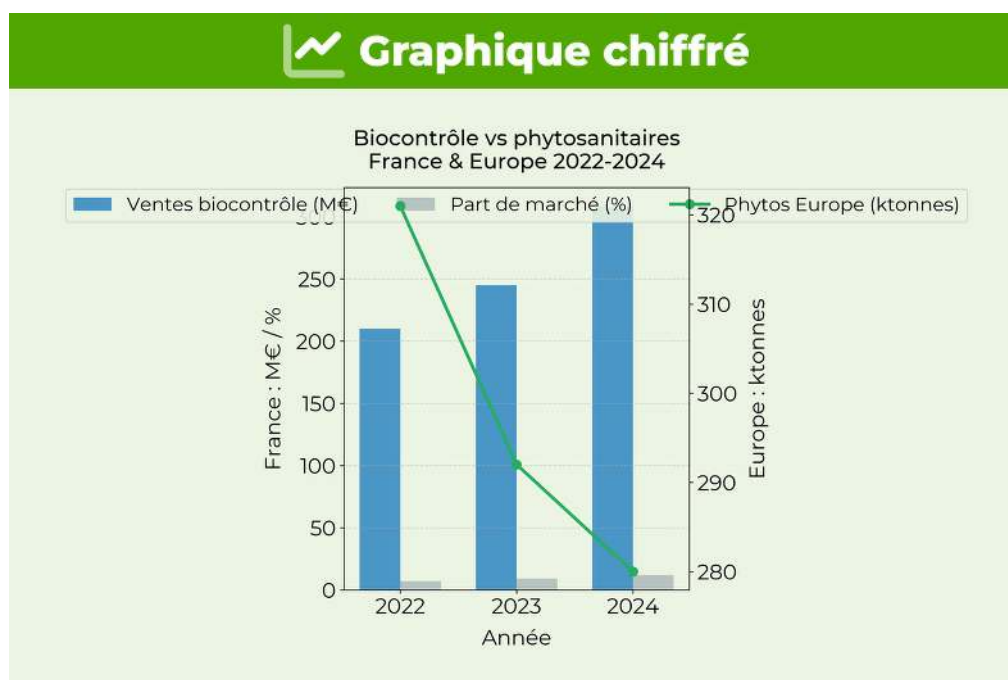
Étapes :

- Isoler immédiatement les 12 plantes affectées et vérifier 20 plantes autour.

- Laver feuilles au jet, appliquer savon noir concentré 20 ml par litre, poser 4 pièges collants.
- Noter interventions sur la fiche de lot et contrôler tous les 3 jours pendant 2 semaines.

Résultat et livrable attendu :

Résultat : réduction des pucerons à moins de 2 individus par tige en 7 jours et arrêt de la propagation après 10 jours. Livrable : fiche d'intervention chiffrée avec date, produit utilisé 0,24 litre total, photos avant-après.



Exemple d'erreur fréquente :

En stage, j'ai parfois vu des collègues traiter tout le stock sans diagnostic, ce qui coûtait en produits et en temps, alors qu'une inspection ciblée aurait suffi.

Checklist opérationnelle sur le terrain :

- Inspecter 10 plantes aléatoirement 2 fois par semaine et noter anomalies.
- Isoler immédiatement toute plante présentant plus de 5 pucerons ou 10 pour cent de feuilles atteintes.
- Désinfecter outils après chaque intervention sur plantes malades avec alcool à 70 pour cent.
- Tenir une fiche de traitement pour chaque produit utilisé, mentionner dose et volume.
- Informer le responsable et archiver photos avant-après pendant 14 jours pour suivi.

Repère vite parasites et maladies grâce aux symptômes (feuilles déformées, duvet blanc, mosaïques) et à une inspection régulière. En priorité, mise sur le mécanique et le bio, et garde le chimique pour les cas sévères avec dosage et délai de sécurité.

- Fais une **inspection ciblée régulière** : 10 plantes au hasard, revers des feuilles, collets, 2 fois par semaine.
- Pour limiter la propagation, applique une **réaction rapide et tracée** : isole, retire les tissus atteints, désinfecte le sécateur.
- Réduis les maladies en serre par une **aération matin et soir** et moins d'humidité.
- Protège-toi avec une **protection individuelle complète** et gère produits et déchets selon les règles.

Note tes observations, prends des photos et suis l'évolution avant de traiter tout le lot. Une plante témoin et une fiche d'intervention t'évitent des traitements inutiles et sécurisent ton travail.

Techniques d'arrangements floraux

Présentation de la matière :

En **BP Fleuriste, Techniques d'arrangements floraux** t'apprend à composer vite et juste, choix des végétaux, proportions, montage, finitions. Elle mène à l'épreuve « réalisation d'arrangements dans tous les styles de l'art floral », **coefficient de 5**, le plus souvent en **CCF**.

En **épreuve finale**, c'est une pratique de **5 heures**. Tu produis au moins **3 arrangements**, bouquet lié main, composition piquée, arrangement raciné ou funéraire. Un camarade a perdu des points pour un emballage négligé, ça m'a marqué.

Conseil :

Fais simple: 2 séances hebdo, 1 geste technique en 30 minutes, puis 1 montage complet en 90 minutes. Chronomètre et range ton poste comme au magasin.

Avant chaque séance: Prépare une **check-list**.

- Préparer les outils et contenants
- Tester 2 harmonies de couleurs
- Finir par un contrôle d'hydratation

Le jour J, vise une **finition propre** et un style lisible. Prends 2 photos après chaque entraînement, tu verras tes défauts et tu progresseras vite.

Table des matières

Chapitre 1 : Choix végétaux, contenants, accessoires	Aller
1. Choisir végétaux adaptés	Aller
2. Choisir contenants et accessoires	Aller
Chapitre 2 : Préparation de la matière d'œuvre	Aller
1. Réception et tri des végétaux	Aller
2. Conditionnement et hydratation	Aller
3. Préparation des accessoires et supports	Aller
Chapitre 3 : Techniques (lié, piqué, raciné, porté)	Aller
1. Lié : principes et usages	Aller
2. Piqué et raciné : fixer pour durer	Aller
3. Porté : composition et équilibre	Aller
Chapitre 4 : Hydratation, conservation, fixation	Aller
1. Hydratation des végétaux	Aller
2. Conservation en boutique et transport	Aller

3. Fixation et maintien des compositions [Aller](#)

Chapitre 5 : Emballage et contrôle qualité [Aller](#)

1. Choisir les matériaux d'emballage [Aller](#)

2. Procédés d'emballage et présentation [Aller](#)

3. Contrôle qualité et traçabilité [Aller](#)

Chapitre 1 : Choix végétaux, contenants, accessoires

1. Choisir végétaux adaptés :

Observation du client et du lieu :

Commence toujours par poser des questions simples : occasion, couleur, budget et lieu. Ces éléments déterminent le style, la longévité attendue et le type de support à prévoir pour la composition.

Caractéristiques botaniques :

Regarde la tige, la durée de vie en vase, la sensibilité à la chaleur et l'entretien nécessaire. Ces facteurs influencent le conditionnement, la fréquence d'arrosage et le choix du contenant.

Sourcing et disponibilité :

Anticipe la saisonnalité et le délai de commande, souvent entre 2 et 7 jours chez les grossistes. Prévois des alternatives si une variété n'est pas livrable pour éviter les ruptures de stock.

Exemple de choix saisonnier :

Pour une décoration automnale, privilégie dahlias, chrysanthèmes et feuillages locaux. Commande 3 jours avant l'événement pour sécuriser les quantités et éviter de réadapter tout le visuel.

2. Choisir contenants et accessoires :

Forme et proportion :

Adapte la hauteur du contenant à la composition, en général le vase fait entre 1/3 et 1/2 de la hauteur totale de la pièce florale. Respecte l'équilibre visuel et la stabilité.

Matériaux et contraintes techniques :

Choisis entre verre, céramique, métal ou plastique selon le budget et l'usage. Pense à étanchéité, poids et facilité de nettoyage, surtout pour des locations ou des réceptions de 50 personnes ou plus.

Accessoires esthétiques et pratiques :

Rubans, fils, piques, mousse florale et supports collants sont utiles. Choisis des fils de bonne épaisseur et des rubans adaptés aux couleurs, pour un maintien propre et durable.

Exemple d'utilisation d'accessoires :

Pour un centre de table de 40 cm, utilise une mousse florale de 12 cm de large, 2 rouleaux de ruban et 6 piques pour assurer le maintien. Livraison prête en 30 minutes.

Mini cas pratique :

Contexte : commande pour un mariage à J+2, budget 60 euros. Étapes : choisir fleurs de saison, préparer 35 tiges, assembler bouquet main. Résultat : bouquet livré en 24 heures, marge couverte.

Exemple mini cas :

Livrable attendu : fiche technique listant 35 tiges (18 roses, 10 gypsophiles, 7 feuillages), coût matière 24 euros, temps de réalisation 45 minutes, photo avant emballage.

Élément	Question à se poser	Impact
Durée de vie en vase	Combien de jours doit tenir la composition ?	Choix de variétés résistantes ou traitement post-récolte
Saison	La fleur est-elle disponible localement ?	Coût et délai de livraison
Taille et proportion	Le contenant est-il adapté à la hauteur des tiges ?	Stabilité et rendu esthétique
Contraintes client	Allergies, couleur à éviter, budget	Sélection de variétés et alternatives prévues

Garde toujours une marge de sécurité de 10 à 20% sur les tiges commandées pour imprévus, cela sauve souvent le service le jour J.

Checklist opérationnelle	Action
Réception fleurs	Vérifier quantité, état, conditionner à l'eau tiède
Conditionnement	Couper tiges en biseau, retirer feuilles basses
Stock sécurité	Prévoir 15 à 20 tiges en réserve
Préparation accessoires	Regrouper rubans, fils et mousse avant montage
Fiche technique	Rédiger liste matériaux et temps de réalisation

Erreurs fréquentes à éviter : surcharger le contenant, oublier l'étanchéité et négliger la proportion hauteur-largeur qui casse l'équilibre d'une composition.

Astuce de stage : prépare toujours une fiche technique simple pour chaque commande, elle doit contenir 5 points clés : variétés, quantités, accessoires, temps et coût matière.

Ce qu'il faut retenir

Pour réussir une composition, pars des **questions simples au client** (occasion, couleurs, budget, lieu), puis vérifie les **caractéristiques botaniques clés** (tige, tenue en vase, chaleur, entretien) et la disponibilité selon la saison.

- Anticipe la commande (2 à 7 jours) et prévois des alternatives pour éviter les ruptures.
- Respecte les proportions : vase à environ 1/3 à 1/2 de la hauteur totale, et pense étanchéité, poids, nettoyage.
- Prépare accessoires (mousse, rubans, fils, piques) et garde une **marge de sécurité** de 10 à 20% de tiges.

Évite de surcharger, d'oublier l'étanchéité et de casser l'équilibre hauteur-largeur.
Formalise chaque commande avec une **fiche technique simple** : variétés, quantités, accessoires, temps, coût matière.

Chapitre 2 : Préparation de la matière d'œuvre

1. Réception et tri des végétaux :

Contrôle à la réception :

À l'arrivée, vérifie quantité, fraîcheur, présence de feuilles pourries et étiquetage, note l'origine et la date, et range selon la règle FIFO pour éviter les pertes et la confusion.

Organisation du stockage :

Range les fleurs par température et type, sépare feuillages, roses et fleurs fragiles, et note la date d'entrée sur chaque lot pour faciliter la rotation et la préparation rapide.

Exemple d'organisation d'une livraison :

Tu reçois 300 tiges, tu regroupes par variété, tu étiquettes chaque cagette et tu retires immédiatement 5 tiges abîmées pour maintenir la qualité client.

Astuce réception :

Pour gagner du temps, prévois une table de tri dédiée et un bac pour déchets verts, ainsi tu peux traiter 100 tiges en moins de 45 minutes sans perdre en qualité.

2. Conditionnement et hydratation :

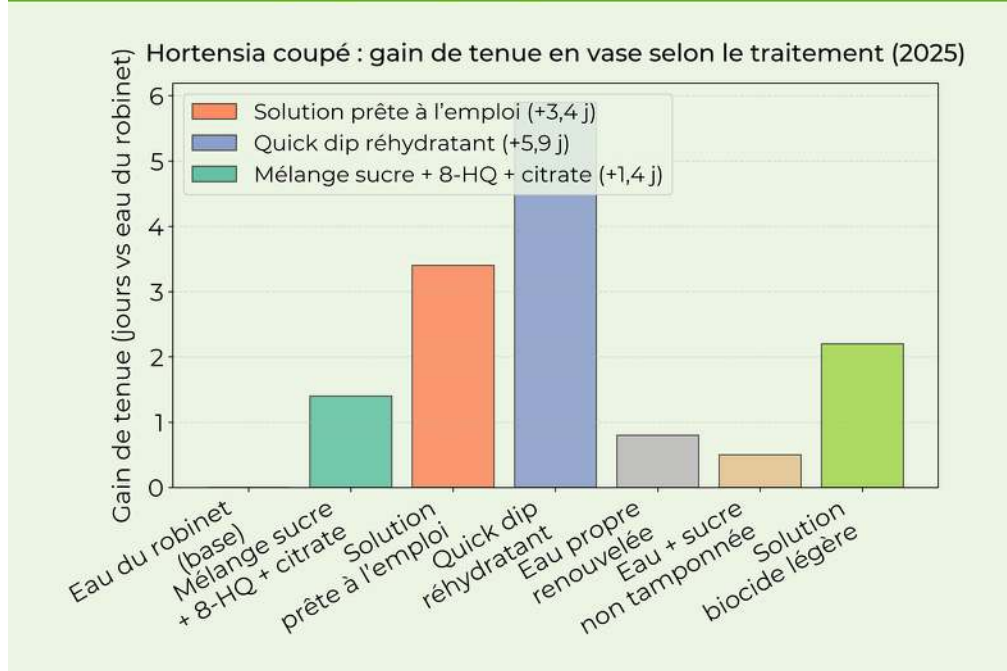
Recoupe et nettoyage des tiges :

Recoupe frais 2 à 3 cm en biais sous l'eau pour limiter l'entrée d'air, enlève feuilles basses pour éviter la putréfaction, et utilise un outil propre pour chaque lot important.

Solutions d'hydratation et durée :

Utilise eau propre à 8-12 °C pour la plupart des fleurs, prépare des solutions hydratantes selon fabricant, hydrate 2 à 12 heures selon l'espèce pour maximiser la durée en vase.

Graphique chiffré



Exemple de rythme en boutique :

Pour 100 roses, compte environ 25 secondes par tige pour tri et recoupe, soit 42 minutes de préparation active, puis 12 heures de conditionnement en chambre froide.

Astuce hygiène :

Désinfecte couteaux et sécateurs toutes les 2 heures ou après un lot sale, cela réduit les contaminations et prolonge la vie en vase de plusieurs jours.

3. Préparation des accessoires et supports :

Mousse florale et alternatives :

Fais tremper la mousse 15 à 20 minutes pour une imprégnation complète, utilise alternatives comme oasis florale ou tubes à eau pour compositions légères et pour limiter les déchets plastiques.

Fil, rubans et fixation :

Prépare fils et rubans selon l'usage, prends fil n°24 pour petites fleurs et n°18 pour tiges lourdes, étiquette tout lot d'accessoires pour retrouver rapidement le bon matériel.

Exemple de préparation pour un événement :

Pour 20 boutonnières, prévois 20 épingles, 60 cm de ruban par boutonnière et 20 tubes d'eau individuels, prépare le tout en 30 minutes avant l'assemblage final.

Astuce matériel :

Range tes bobines de fil à portée de main et repère-les par couleur pour réduire les erreurs au montage, cela te fait gagner 10 à 15 minutes sur un service de 30 personnes.

Fleur ou feuillage	Recoupe (cm)	Conditionnement (h)	Stockage (°c)	Durée en vase (jours)
Rose	2-3	12-24	2-4	5-7
Chrysanthème	2	2-4	2-4	7-14
Alstroemeria	2	4-8	2-4	7-10
Eucalyptus (feuillage)	1-2	1-2	2-4	10-14
Gerbera	2-3	2-4	2-4	3-5

Mini cas concret :

Cas concret préparation de petits bouquets pour un marché :

Contexte, tu dois préparer 20 petits bouquets cadeaux, tu reçois 100 tiges diverses, chaque bouquet contiendra 5 tiges. Étapes, tri, recoupe 2 cm, hydratation 4 heures et assemblage 6 minutes par bouquet.

Résultat, 20 bouquets prêts en moins de 6 heures, marge qualité assurée et stockage 24 à 48 heures. Livrable attendu, 20 bouquets étiquetés, prix affiché et fiche lot avec date et heure de préparation.

Étape opérationnelle	Fréquence	Pourquoi
Tri et étiquetage	À chaque livraison	Pour garantir traçabilité et rotation FIFO
Recoupe des tiges	Avant chaque conditionnement	Pour améliorer l'hydratation et prolonger la durée en vase
Hydratation en chambre froide	2 à 12 heures selon l'espèce	Pour stabiliser les fleurs avant montage
Désinfection des outils	Toutes les 2 heures	Pour éviter transmission de maladies et pertes
Préparation des supports	Avant chaque service	Pour gagner du temps au montage et assurer qualité

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En planifiant par lots de 50 tiges et en dédiant 30 minutes au tri, tu passes de 4 heures à 3 heures de préparation sur une commande de 200 tiges, réduction nette du temps de travail.

Ce qu'il faut retenir

Pour préparer ta matière d'œuvre, mise sur un **contrôle à la réception**, un rangement clair et un conditionnement propre pour préserver la qualité.

- À l'arrivée, vérifie quantité, fraîcheur, étiquetage, enlève les tiges abîmées et applique une **rotation FIFO rigoureuse** avec date et origine.
- Avant l'hydratation, fais une **recoupe sous l'eau** (2 à 3 cm en biais), retire les feuilles basses, puis hydrate en eau propre (souvent 8 à 12 °C) pendant 2 à 12 h selon l'espèce.
- Prépare supports et accessoires à l'avance (mousse trempée 15 à 20 min, fils adaptés) et assure une **désinfection régulière des outils** toutes les 2 heures.

En planifiant par lots et en pré-équipant ton poste (table de tri, bac déchets), tu gagnes du temps tout en prolongeant la tenue en vase. Résultat, des bouquets prêts plus vite, mieux tracés et plus fiables pour le client.

Chapitre 3 : Techniques (lié, piqué, raciné, porté)

1. Lié : principes et usages :

Objectif et principe :

Le lié sert à réunir tiges et feuillages pour créer une structure stable et mobile, utile pour bouquets mains, bottes et armatures légères.

Matériel et préparation :

Utilise du raphia, du fil de lin ou du fil nylon fin de 0,4 à 0,8 mm, et des ciseaux. Prévois des longueurs de 30 à 50 cm pour les liens courts, 1 m pour des attaches plus larges.

Étapes clés et erreurs fréquentes :

Place les tiges en faisceau, maintiens l'axe principal, fais 3 à 4 tours réguliers et fais un nœud discret. Évite d'écraser les tiges en serrant trop fort, cela casse les vaisseaux et réduit la tenue.

Exemple d'application :

Pour un bouquet main de 20 tiges, je fais un lié à 6 cm de la base en 4 tours, cela garde la forme pendant 48 heures et facilite la mise en vase.

2. Piqué et raciné : fixer pour durer :

Principe et différences :

Le piqué consiste à planter des tiges dans un support, le raciné fixe les végétaux par enracinement ou insertion profonde pour un maintien naturel et durable.

Technique pas à pas :

- Choisir support adapté, mousse, oasis ou truffe selon humidité requise.
- Couper l'angle des tiges pour faciliter l'absorption et la pénétration.
- Planter en conservant un espacement régulier de 2 à 4 cm selon espèces.
- Renforcer les tiges fines par pique en bois ou fil si elles portent du poids.

Astuce pratique :

Pour éviter les glissements, perce légèrement la mousse avec une aiguille avant d'enfoncer une tige épaisse, cela prend 10 secondes et sauve beaucoup de compositions.

3. Porté : composition et équilibre :

Objectif et contraintes :

Le porté organise la répartition des masses et des lignes pour que la composition garde équilibre et lisibilité vue à 360 degrés, en boutique ou en livraison.

Mini cas concret :

Contexte : commande d'un bouquet porté pour une table centrale de 1,2 m de diamètre, rendu attendu en 48 heures.

Exemple de mini cas pratique :

Étapes : 1) Préparer un socle lié en 10 minutes avec 12 tiges porteuses, 2) piquer 30 tiges florales pour la masse, 3) ajuster 8 feuillages racinés pour la stabilité. Résultat : bouquet stable 60 cm de hauteur, livré dans un emballage 40 x 40 cm. Livrable attendu : 1 bouquet prêt à exposer, tenue estimée 72 heures en conditions magasin.

Erreurs fréquentes et conseil de pro :

Ne surcharge pas l'avant, répartis 60 à 70 pour cent du volume sur l'axe principal et garde 30 à 40 pour cent aux côtés pour un rendu naturel. En stage, j'ai appris qu'un bon porté se voit surtout de profil.

Exemple d'organisation rapide :

Avant une livraison, je vérifie 5 points en moins de 3 minutes, cela évite retours et réclamations fréquentes en boutique.

Check-list opérationnelle :

Étape	Action	Temps indicatif
Préparer matériel	Raphia, fil, mousse, ciseaux	2 à 5 minutes
Contrôler tiges	Couper à l'angle, vérifier hauteur	1 à 3 minutes
Réaliser lié	3 à 4 tours, nœud discret	1 à 2 minutes
Piqûres et ajustements	Vérifier stabilité, ajouter renforts	5 à 10 minutes
Finition	Nettoyage, mise en eau, emballage	2 à 5 minutes

Remarques finales utiles :

Travaille toujours proprement, prends 2 minutes de plus pour un nœud net et une piqûre solide, cela économise 30 à 60 minutes en retouches par semaine en boutique.

Ce qu'il faut retenir

Tu maîtrises 4 gestes pour des compositions fiables : le lié pour une **structure stable et mobile**, le piqué et le raciné pour **piquer pour durer**, et le porté pour un **équilibre à 360 degrés**.

- Lié : raphia ou fil fin, 3 à 4 tours puis **nœud discret et net**, sans écraser les tiges.
- Piqué-raciné : support adapté, tige coupée en biais, espacement 2 à 4 cm, renfort si tige fine; pré-perce la mousse pour les tiges épaisses.

- Porté : répartir les masses, éviter l'avant trop chargé; viser 60 à 70 % sur l'axe, 30 à 40 % sur les côtés.

Avant livraison, contrôle matériel, coupe, stabilité, finitions et emballage. Prendre 2 minutes de plus sur la propreté et la fixation t'évite beaucoup de retouches ensuite.

Chapitre 4 : Hydratation, conservation, fixation

1. Hydratation des végétaux :

Principes essentiels :

L'eau transporte sucres et minéraux et maintient la turgescence des tiges et feuilles. Sans hydratation correcte, les fleurs perdent leur tenue et flétrissent en quelques heures seulement.

Techniques pratiques :

Recoupe les tiges en biseau de 2 à 3 cm, idéalement sous l'eau, pour limiter l'entrée d'air. Pose les fleurs fragiles à l'ombre et hydrate au bac propre pendant 6 à 12 heures selon l'espèce.

Produits d'hydratation :

Utilise conservateurs floraux commerciaux pour un apport en sucre et un biocide afin de réduire les bactéries. Ces produits peuvent prolonger la tenue de 2 à 4 jours selon la fleur.

Exemple d'hydratation rapide :

Pour roses arrivées matin, coupe 2 cm en biseau et place en bac avec conservateur pendant 12 heures, ainsi tu gagnes 24 à 48 heures de tenue en boutique.

Astuce pratique :

Si tu as 2 bacs seulement, priorise espèces à tiges creuses ou sensibles, comme les lys et les marguerites, pour éviter pertes inutiles lors des ruptures de chaîne d'eau.

2. Conservation en boutique et transport :

Conditions idéales :

Stocke la plupart des fleurs entre 2 et 5 °C, sauf les tropicales à 10 à 15 °C. Maintiens une humidité relative élevée, idéalement autour de 90% pour feuillage et fleurs fragiles.

Emballage et transport :

Utilise cartons ventilés et calages, protège têtes fragiles avec papier bulle ou papier kraft, et limite les trajets à moins de 4 heures sans réhydratation pour préserver la tenue.

Manipulation au quotidien :

Change l'eau tous les 48 heures, recoupe 1 à 2 cm, nettoie vases et équipements. Note la date de réception sur les lots pour piloter la rotation et réduire les pertes en boutique.

Exemple d'emballage pour transport :

Pour un colis de 20 bouquets, utilise deux cartons ventilés, ajoute 2 sacs humides pour feuillage et fixe les bouquets avec élastiques, ainsi tu réduis les chocs et les frottements.

Élément	Température idéale	Humidité relative	Durée de conservation estimée
Roses	2 à 5 °C	85 à 90%	5 à 9 jours
Fleurs à bulbe	2 à 5 °C	80 à 90%	4 à 7 jours
Fleurs tropicales	10 à 15 °C	70 à 85%	6 à 12 jours
Feuillage	2 à 5 °C	90%	7 à 12 jours

3. Fixation et maintien des compositions :

Fixations mécaniques :

Privilégie fil floral, pics, supports grillagés et ouate pour stabiliser. Pour structures lourdes, distribue le poids sur au moins 3 points d'appui afin d'éviter basculement pendant la livraison.

Fixations par produits et accessoires :

Les adhésifs floraux et colles spécialisées servent pour petites réparations. Évite les colles domestiques qui obstruent les tiges et accélèrent le vieillissement des fleurs.

Erreurs fréquentes et conseils :

Évite de mélanger fleurs avec besoins très différents d'eau dans une même base. Teste toujours la stabilité en secouant légèrement la composition avant emballage et livraison.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Contexte commande de 30 centres de table pour un mariage, délai 48 heures, tenue demandée 4 jours minimum. Objectif livrer 30 compositions prêtes à poser et humidifiées.

- Hydrater 50 roses 24 heures en bac avec conservateur.
- Assembler 30 centres à raison de 15 minutes l'unité, soit 7,5 heures total.
- Contrôle qualité, fixation finale et emballage ventilé, livraison le lendemain matin.

Livable attendu: 30 centres de table finis, feuille de suivi indiquant heure de mise en eau et date de livraison, tenue estimée 5 jours, étiquette client jointe.



Représentation visuelle



Utilisation de papier ciré pour réduire les coûts et améliorer l'image de la boutique

Action	Quand	Mesure	Résultat attendu
Recouper tiges	À la réception	2 à 3 cm en biseau	Meilleure réhydratation
Hydrater en bac	0 à 12 heures après réception	Eau propre + conservateur	Tenue prolongée
Changer eau	Tous les 48 heures	Nettoyage vase	Moins de bactéries
Fixer composition	Avant emballage	Fil, pics, mousse si nécessaire	Transport sécurisé

Ce qu'il faut retenir

L'hydratation maintient la turgescence et évite le flétrissement. À la réception, tu gagnes des jours de tenue en appliquant des gestes simples et réguliers, puis en conservant et transportant au bon climat.

- Fais une **recoupe en biseau** (2 à 3 cm, si possible sous l'eau) et hydrate 6 à 12 h avec **eau propre + conservateur**.
- Respecte la **chaîne du froid** : 2 à 5 °C pour la majorité, 10 à 15 °C pour les tropicales, humidité élevée (jusqu'à 90% pour feuillage).

- Entretien et transport : change l'eau tous les 48 h, nettoie les vases, limite les trajets sans réhydratation, et fais un **test de stabilité** avant livraison.

Pour fixer, privilégie fil, pics et supports, répartis le poids sur plusieurs appuis, et évite les colles domestiques. Ne mélange pas des fleurs aux besoins d'eau très différents dans la même base.

Chapitre 5 : Emballage et contrôle qualité

1. Choisir les matériaux d'emballage :

Objectif et critères :

Tu dois protéger la création, faciliter le transport et soigner la présentation client. Pense résistance, respirabilité, coût et impact environnemental. Un bon choix réduit les pertes et améliore la vente finale.

Matériaux courants et usages :

Utilise papier kraft pour l'esthétique, film biodégradable pour humidité, mousses et bourrages pour chocs, et rubans résistants pour la tenue. Compte 3 à 7 minutes par bouquet pour un emballage simple.

Éco-responsabilité et coûts :

Privilégie options recyclées ou compostables quand possible, même si le coût augmente souvent de 10 à 30%. Communique ce choix au client, c'est un argument de vente apprécié.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour 50 bouquets, remplacer film plastique par papier ciré réduit le coût unitaire de 0,20€ et améliore l'image boutique sans augmenter le temps d'emballage.



Superposer papier kraft et papier de soie pour un emballage esthétique et solide

Élément	Usage principal	Avantage notable
---------	-----------------	------------------

Papier kraft	Emballage bouquets	Esthétique, recyclable
Film hydratant	Maintien de l'humidité	Prolonge fraîcheur
Mousse et calage	Protection en transport	Réduit casse
Boîte carton	Livraison longue distance	Stabilité et empilement

2. Procédés d'emballage et présentation :

Emballages cadeaux et bouquets :

Pour un bouquet cadeau, superpose papier kraft et papier de soie, maintiens avec un ruban solide et ajoute une étiquette lisible. La préparation prend environ 5 minutes pour un bouquet standard.

Protection pour transport :

Pour livraison, ajoute calage autour des tiges, protège la tête florale avec un cône en papier et immobilise la base. Vérifie empilement maximal de 3 cartons pour éviter l'écrasement.

Étiquetage et notices :

Indique sur l'étiquette nom des fleurs sensibles, date de préparation, conseils d'entretien et nom du fleuriste. Évite les textes trop longs, privilégie listes courtes de 3 à 5 consignes.

Exemple de protocole rapide :

Protocole express : vérification, pose d'un film humidifiant, calage, étiquette, contrôle final. Tu dois tenir ce rythme en 30 à 60 secondes par bouquet pour les rushes.

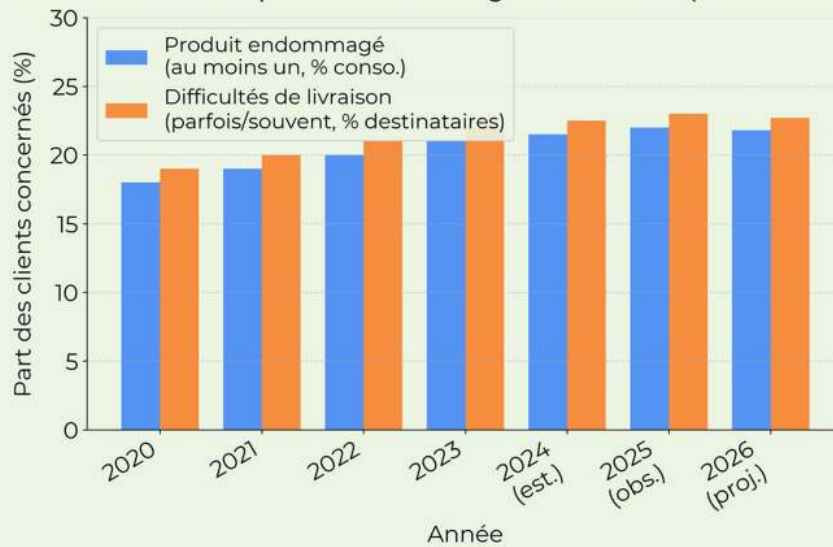
3. Contrôle qualité et traçabilité :

Points de contrôle avant départ :

Contrôle l'état des fleurs, humidité des tiges, propreté du contenant et solidité de l'emballage. Pour une commande de 20 pièces, vérifie 100% visuellement, puis échantillonne 2 à 3 pour détails.

Graphique chiffré

Livraisons de fleurs : produits endommagés et difficultés (France 2020-2026)

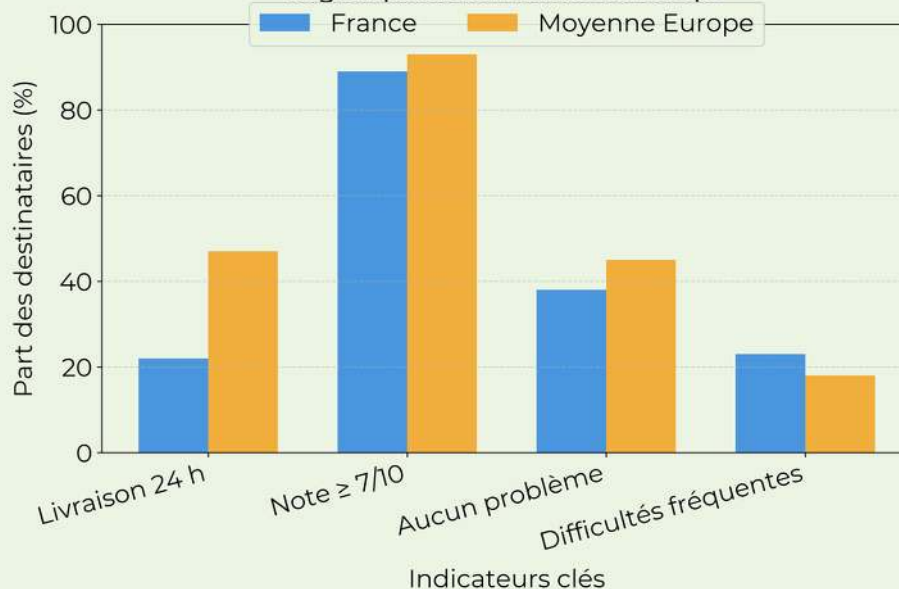


Taux d'acceptation et échantillonnage :

En boutique, vise un taux d'acceptation client supérieur à 95%. Pour livraisons supérieures à 10 colis, contrôle un échantillon de 10% à 20% selon criticité.

Graphique chiffré

Logistique colis : France vs Europe



Gestion des retours et non-conformités :

Note tout retour dans un registre, photographie la non-conformité et calcule coût unitaire du remplacement. Pour 1 retour sur 50 livraisons, analyse la cause et ajuste l'emballage.

Exemple de procédure qualité :

À la préparation d'une commande événementielle de 30 compositions, tu effectues 3 contrôles horaires, consignes consignées, et remplaces immédiatement les éléments non conformes.

Mini cas concret :

Contexte : une salle de réception commande 30 bouquets pour un mariage à 18h. Étapes : réception fleurs à 8h, préparation 9h-12h, emballage 12h-13h, contrôle qualité 13h-13h30, livraison 16h. Résultat : 30 bouquets livrés, 0 retour, coût emballage 2,50€ par bouquet, temps total emballage 90 minutes. Livrable attendu : liste de contrôle signée et bordereau de livraison indiquant heure et état, plus 3 photos d'échantillons.

Checklist opérationnelle :

Tâche	Fréquence	Objectif
Vérifier fraîcheur	100% avant emballage	Éviter retours
Calage et protection	Par commande	Réduire casse
Étiquetage complet	Par pièce	Informar le client
Contrôle aléatoire	10% des commandes	Mesurer qualité
Archivage bordereau	Après chaque livraison	Traçabilité

Astuce de stage :

Garde un petit kit d'urgence disponible, avec ruban, papier kraft, ciseaux et quelques mousses, tu gagneras 5 à 10 minutes sur chaque commande imprévue.

Retour d'expérience :

La première fois que j'ai emballé 40 bouquets seuls, j'ai sous-estimé le temps, depuis je prévois toujours 7 minutes par bouquet en période chargée.

Ce qu'il faut retenir

Ton emballage doit protéger, transporter et valoriser : choisis des **matériaux d'emballage adaptés** selon résistance, humidité, coût et impact. Le temps compte : prévois 3 à 7 minutes par bouquet (plus en période chargée).

- Associe kraft, papier de soie, ruban solide, étiquette courte et lisible avec date et conseils.
- Pour livraison : calage, cône de protection, base immobilisée, max 3 cartons empilés.

- Applique un **contrôle qualité systématique** : 100% visuel, puis échantillonnage (10 à 20% en gros envois) et vise 95% d'acceptation.

En rush, suis un **protocole express en rush** (vérif, film humidifiant, calage, étiquette, contrôle final). Documente la traçabilité et les retours avec photos pour corriger vite et réduire les pertes.

Technologie florale et matériaux

Présentation de la matière :

En BP Fleuriste, Technologie florale et matériaux t'apprend à sélectionner **végétaux, contenants** et accessoires, puis à préparer la **matière d'œuvre** pour une réalisation propre et stable.

Cette matière mène surtout à l'épreuve Conception et réalisation d'un projet de création florale, **coefficient 4**, en **CCF ou ponctuel**. C'est un **oral de 40 minutes, 10 minutes d'exposé puis 30 minutes d'entretien**.

Ces repères te servent aussi à l'épreuve pratique d'arrangements, **coefficient 5**, sur **5 heures**. Un camarade m'a montré **3 fixations rapides**, ça m'a rassuré.

Conseil :

Chaque semaine, cale **2 séances de 30 minutes** pour revoir matériaux, usages, limites, et coûts. Fais **1 fiche** par technique, ligature, piquage, collage, avec un schéma et **2 erreurs** à éviter.

Avant l'oral, répète ton plan en **10 minutes chrono**, puis fais-toi questionner **30 minutes**. Le piège, c'est d'oublier **hydratation et planning**, écris-les en gros sur ta **première page**.

Table des matières

Chapitre 1 : Substrats, drainage, pH, nutriments	Aller
1. Substrats et drainage	Aller
2. Ph et nutriments	Aller
Chapitre 2 : Matériaux, armatures, outillage	Aller
1. Matériaux et leurs usages	Aller
2. Armatures et supports techniques	Aller
3. Outillage, sécurité et entretien	Aller
Chapitre 3 : Entretien des locaux et du matériel	Aller
1. Organisation du nettoyage quotidien et hebdomadaire	Aller
2. Entretien et désinfection du matériel de coupe et des récipients	Aller
3. Gestion des déchets, des produits chimiques et maintenance préventive	Aller

Chapitre 1 : Substrats, drainage, pH, nutriments

1. Substrats et drainage :

Principes du substrat :

Le substrat nourrit, soutient et aère la plante. Il doit retenir l'eau tout en libérant l'excès rapidement pour éviter l'asphyxie des racines. Pense à la texture et au poids pour le point de vente.

Types et usages :

Choisis selon le format, la durée de vente et l'espèce. Voici les bases à connaître pour composer un mélange adapté aux contenants et aux cycles de vente en boutique.

- Terreau universel
- Tourbe ou fibre de coco
- Perlite, sable, compost

Erreurs fréquentes :

Tasser le substrat pour gagner de la place, oublier le drainage, ou utiliser trop de compost, ce sont des erreurs qui entraînent pourriture et stress hydrique, évite-les.

Exemple d'optimisation d'un substrat :

Pour des pots de 12 cm, mélange 60% terreau, 30% perlite et 10% compost. Ce mélange assure aération, réserve d'eau et tenue en magasin pendant environ 3 à 4 semaines. Petit souvenir de stage, j'ai tassé trop le substrat une semaine et j'ai perdu environ 30% des jeunes boutures, depuis je vérifie toujours l'aération.

Élément	Structure et usage	Ph approximatif
Terreau universel	Matière de base prête à l'emploi, bonne rétention et aération pour pots et relèves	5,5 à 6,5
Fibre de coco	Légère, bonne rétention d'eau, idéale pour mélanges avec perlite	5,5 à 6,5
Perlite / sable	Améliore le drainage et l'aération, utile en conteneur et repotage	neutre
Compost mûr	Apporte matière organique et nutriments, à doser modérément pour éviter excès	6,0 à 7,0

2. Ph et nutriments :

Comprendre le ph :

Le pH influence la disponibilité des éléments nutritifs. La majorité des plantes ornementales préfèrent un pH entre 5,5 et 6,5. Mesure le pH du substrat avant toute correction.

Macro et micro nutriments :

Les macronutriments N, P, K sont essentiels au développement, les microéléments fer, manganèse, magnésium sont nécessaires en petites quantités. Leur carence se voit sur la feuille, surveille l'aspect.

Gestion pratique et fertilisation :

En pratique, apporte un engrais équilibré toutes les 2 semaines à dose faible, ou un apport hebdomadaire très dilué. Ajuste selon croissance, floraison et réaction des plantes.

Mini cas concret :

Contexte: préparation de 50 géraniums en pots de 10 cm, délai 8 semaines, objectif vente. Tu dois obtenir des plants vigoureux, florifères et de hauteur moyenne 18 cm pour présentation en vitrine.

- Mélange: 60% terreau, 30% perlite, 10% compost.
- Ajuste pH cible 6,0, mesure à 2 endroits du lot.
- Arrosage: 200 ml par pot tous les 3 jours, selon évaporation.
- Fertilisation: engrais NPK 14-14-14 à 1 g/L, toutes les 2 semaines.

Livrable attendu: 50 plants en pots 10 cm, pH substrat 6,0 $\pm$ 0,2, hauteur moyenne 18 cm, floraison visible, prêt en 8 semaines.

Check-list opérationnelle :

Étape	À vérifier	Fréquence
Drainage des pots	Trous dégagés et billes en fond si nécessaire	À la mise en pot
pH du substrat	Mesure avec électronique ou bandelette	Tous les 2 à 4 semaines
Arrosage	Humidité uniforme, pas d'eau stagnante	Quotidien selon météo
Apport d'engrais	Dose faible, noter dates et quantités	Toutes les 2 semaines

Ce qu'il faut retenir

Ton objectif est un **substrat bien aéré** qui retient l'eau sans étouffer les racines : le choix du mélange, le drainage et le pH conditionnent vigueur et tenue en magasin.

- Évite de tasser et assure un **drainage efficace** (trous dégagés, pas d'eau stagnante) pour limiter pourriture et stress hydrique.
- Base pratique : 60% terreau, 30% perlite, 10% compost (dose le compost avec modération).
- Vise un **pH entre 5,5 et 6,5** (souvent 6,0) et mesure avant de corriger.
- Nourris avec une **fertilisation légère régulière** : engrais équilibré toutes les 2 semaines (ou très dilué chaque semaine) selon la croissance.

Surveille les feuilles pour détecter carences et ajuste arrosage et engrais. En routine, contrôle pH toutes les 2 à 4 semaines et note tes apports pour garder des plants homogènes et vendables.

Chapitre 2 : Matériaux, armatures, outillage

1. Matériaux et leurs usages :

Fils et tiges :

Les fils en acier, aluminium et en cuivre servent à maintenir, former et renforcer les compositions. Choisis le diamètre selon la charge, par exemple 0,8 mm pour petites tiges, 1,6 mm pour structures plus solides.

Supports et bases :

Le pain de mousse, la mousse florale et les bases en polyéthylène offrent des fonctions différentes, absorption ou maintien. Préfère la mousse florale pour compositions fraîches, la base plastique pour créations sèches ou durables.

Rubans, raphia, toile et colle :

Les rubans et raphia cachent les attaches et soignent l'esthétique, la colle chaude ou florale aide aux petits éléments. Garde toujours 1 à 2 rouleaux de ruban de secours en boutique.

Exemple d'usage des matériaux :

Pour un bouquet main, utilise 8 à 12 tiges de renfort filées en acier 0,8 mm, une poignée de raphia et du ruban satin 25 mm pour une finition propre.

Élément	Usage principal	Avantage	Limite
Fil acier 0,8–1,6 mm	Renfort, armature	Solide et discret	Rouille possible si non protégé
Mousse florale	Maintien et hydratation	Hydrate la tige	Se dégrade vite hors eau
Base plastique	Compositions sèches	Réutilisable	Peu écologique si jetée
Ruban et raphia	Finition et montage	Esthétique	S'use si exposition prolongée

2. Armatures et supports techniques :

Types d'armatures :

Tu dois connaître couronnes, frames en grillage, tuteurs et cages. Une couronne en fil de 30 cm nécessite généralement 4 à 6 attaches et 40 à 60 brins de mousse ou végétaux fixés.

Mise en forme et fixation :

Travaille toujours du centre vers l'extérieur pour garder l'équilibre visuel. Fixe les éléments par croisement de fil ou point de colle pour répartir la charge et éviter les basculements.

Durabilité et choix selon l'événement :

Pour un enterrement, privilégie des armatures biodégradables ou naturelles. Pour un mariage de 8 heures, assure-toi de prévoir renforts supplémentaires pour résister aux manipulations et au vent.

Astuce de stage :

Lors de mon premier stage, je gagnais 10 à 15 minutes par composition en préparant petits fils et mousses par lot de 5, ça évite les allers-retours au stock.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : réalisation d'une couronne funéraire 40 cm pour livraison en 48 heures. Étapes : préparation armature 10 min, pose mousse 15 min, insertion fleurs 35 min. Résultat : couronne prête en 60 minutes.

Livrable attendu : couronne diamètre 40 cm, poids inférieur à 1,2 kg, montage sécurisé avec 6 points de fixation visibles, délai de fabrication 1 heure.

3. Outillage, sécurité et entretien :

Outillage de base :

Prévois coupe-tiges, sécateurs, cisaille, pince à fleurs, pistolet à colle et couteau. Un sécateur bien affûté coupe proprement, réduisant les infections et prolongeant la vie des fleurs de 1 à 2 jours.

Sécurité et hygiène :

Respecte toujours les consignes PSE et garde poste propre. Désinfecte les lames entre 2 utilisations et change l'eau toutes les 24 heures pour limiter les bactéries.

Entretien des outils :

Affûte les lames toutes les 2 semaines en atelier intensif, huile les charnières après chaque nettoyage. Range outils tranchants dans un coffre pour éviter les accidents et prolonger leur durée de vie.

Exemple d'organisation du poste :

Range 1 jeu d'outils par station, garde 2 flacons de désinfectant, prévois 1 bac pour déchets verts, change eau et filtre toutes les 24 heures pendant les périodes de forte activité.

Tâche	Fréquence	Objectif
Affûtage sécateurs	Toutes les 2 semaines	Coupe nette et durable
Désinfection lames	Après chaque usage	Limiter les infections
Vérification stock matériaux	Hebdomadaire	Éviter ruptures

Nettoyage plan de travail	Quotidien	Sécurité et propreté
---------------------------	-----------	----------------------

Check-list terrain :

- Vérifie 1 jeu d'outils par poste avant ouverture
- Contrôle 2 types de fils disponibles selon projet
- Mesure et prépare mousse ou base selon diamètre attendu
- Prévois 10% d'éléments supplémentaires pour casse ou défaut
- Étiquette chaque création avec heure de fabrication et nom client

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En atelier, regroupe 5 commandes similaires pour préparer armatures et matériaux en série, tu gagnes environ 20 à 30 minutes par lot et tu réduis le gaspillage.

Ce qu'il faut retenir

Tu choisis tes matériaux selon la charge, l'usage (frais ou sec) et la durabilité. Les fils (0,8 à 1,6 mm) renforcent, la mousse florale hydrate, les bases plastiques servent au sec, et rubans, raphia, colle soignent la finition.

- Adapte **diamètre du fil** et nombre d'attaches pour éviter basculement et rouille.
- Monte les armatures du centre vers l'extérieur, avec **points de fixation** bien répartis.
- Assure **hygiène des lames** et entretien: désinfection après usage, affûtage régulier, eau changée toutes les 24 h.
- Optimise en série: prépare fils et mousses par lots pour gagner du temps et limiter le gaspillage.

Selon l'événement, privilégie des supports naturels (funéraire) ou des renforts (mariage). Avec une **organisation du poste** claire et une check-list, tu sécurises la qualité, les délais et la tenue des créations.

Chapitre 3 : Entretien des locaux et du matériel

1. Organisation du nettoyage quotidien et hebdomadaire :

Objectif :

Garder un atelier propre prolonge la durée de vie des fleurs, réduit les maladies et améliore l'image du magasin auprès des clients. Tu dois prioriser rapidité et régularité, pas la perfection ponctuelle.

Tâches quotidiennes :

Chaque jour, passe 10 à 20 minutes par poste pour vider les eaux, changer l'eau des seaux et essuyer les plans de travail. Range le matériel et balaie le sol pour éviter les salissures qui abîment les fleurs.

Tâches hebdomadaires :

Une fois par semaine, consacre 30 à 60 minutes au nettoyage profond des récipients, à la désinfection des poignées et au détartrage des robinets. Planifie ces tâches en matinée ou fermeture pour ne pas gêner la vente.

Exemple d'entretien quotidien :

À l'ouverture, change l'eau des seaux, lave trois grands bacs, désinfecte les planches de travail et vérifie la propreté du sol, tout en notant les produits manquants sur ta fiche.

Tâche	Fréquence	Durée estimée	Responsable
Changer eau des seaux	Quotidien	10 minutes	Employé en service
Nettoyage profond des bacs	Hebdomadaire	45 minutes	Équipe
Balayage et tri déchets	Quotidien	15 minutes	Employé en service

2. Entretien et désinfection du matériel de coupe et des récipients :

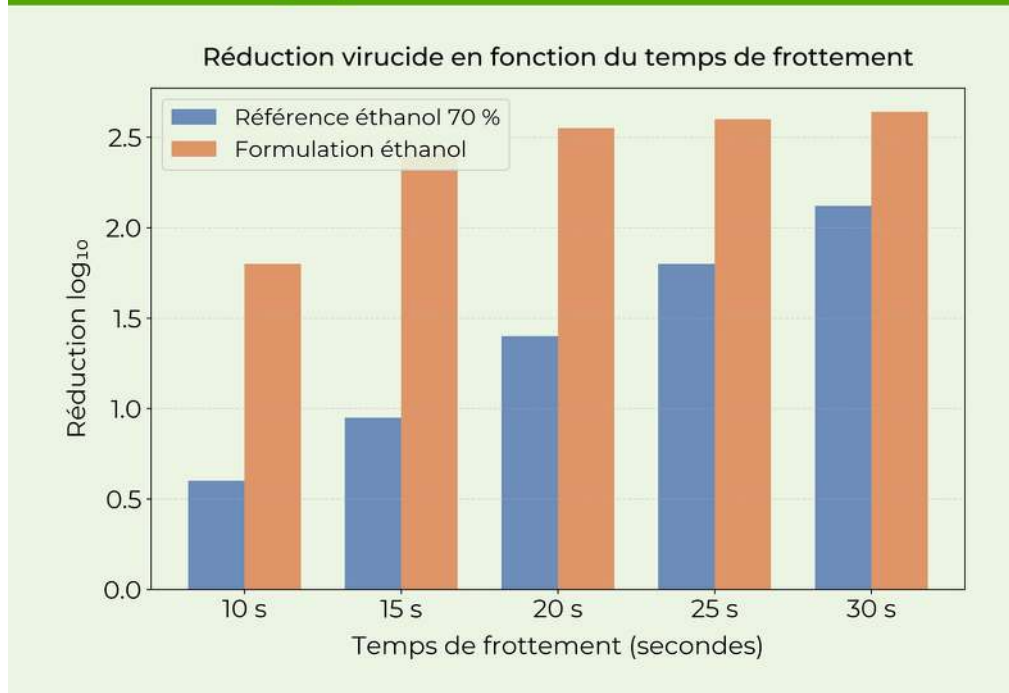
Matériel concerné :

Secateurs, ciseaux, couteaux, perceuses florales et seaux sont des vecteurs de bactéries. Traite d'abord le matériel qui touche la tige et l'eau, ensuite les outils de présentation et les surfaces de contact.

Procédures de désinfection :

Lave d'abord à l'eau chaude savonneuse, rince, puis désinfecte. Pour les lames, utilise de l'alcool 70% en frottant pendant 30 secondes, ou une solution d'eau de javel 0,1% avec un temps de contact d'une minute.

Graphique chiffré



Précautions et entretien préventif :

Après séchage, huile légèrement les lames pour éviter la corrosion. Aiguiser les sécateurs toutes les 2 à 4 semaines selon l'usage pour garder des coupes nettes qui prolongent la vie des tiges.

Astuce entretien :

Note la date d'affûtage sur une étiquette et fais un roulement outils propres dans l'atelier, tu gagneras du temps et évitera des coupes écrasées.

3. Gestion des déchets, des produits chimiques et maintenance préventive :

Tri et élimination :

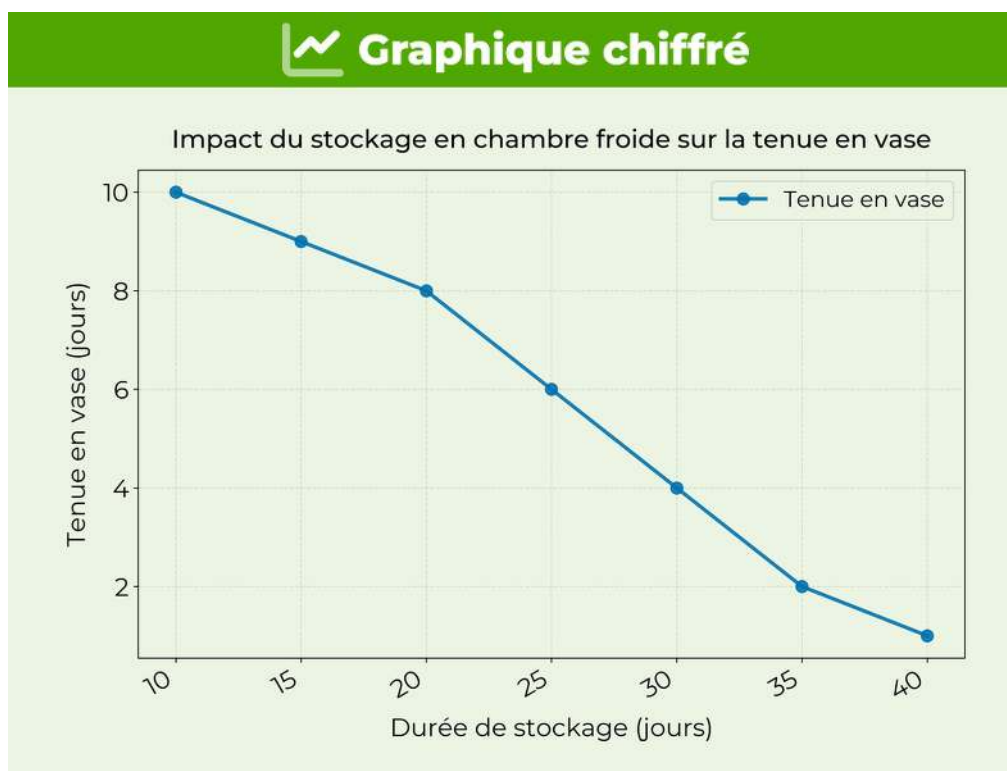
Trie les déchets verts, les films plastiques et les déchets dangereux. Jette les mousses florales imbibées, place les produits chimiques dans une armoire ventilée et élimine les déchets selon la réglementation locale.

Maintenance des installations :

Contrôle la réfrigération une fois par jour, note la température. Nettoie le condenseur tous les mois, vérifie les joints de porte et planifie une révision technique tous les 6 mois pour éviter des pannes coûteuses.

Cas concret et livrable attendu :

Contexte : une boutique de quartier livre 1 200 tiges par semaine et perdait 12% à cause d'eau sale et mauvais stockage. Étapes : mise en place d'un protocole quotidien, nettoyage hebdomadaire et contrôle de la chambre froide.



Exemple de résultat chiffré :

En 8 semaines, la perte est passée de 12% à 9%, soit une réduction relative de 25%, ce qui représente environ 36 tiges sauvées par semaine et un gain de rentabilité visible.

Livrable attendu :

Un registre de maintenance mensuel listant tâches effectuées, température quotidienne, dates d'affûtage et incidents. Ce registre doit être consultable, daté et signé par la personne responsable.

Élément	Question à se poser	Action recommandée
Chambre froide	Température stable entre 2 et 4 °C ?	Noter la température matin et soir, alerter si écart
Sécateurs	Lames propres et coupantes ?	Nettoyer, désinfecter, aiguiser si besoin
Déchets	Tri respecté entre verts, plastiques et dangereux ?	Installer poubelles identifiées et former l'équipe

Exemple de fiche de maintenance :

Fiche mensuelle avec colonne date, action réalisée, durée, responsable et remarque sur l'état des outils, signée en fin de mois par le responsable pour traçabilité.

Astuce de stage :

Pendant mon stage, j'ai noté que 1 nettoyage structuré réduisait le temps passé à réparer, garde une feuille simple et lisible plutôt qu'un document trop détaillé que personne ne complétera.

Ce qu'il faut retenir

Un atelier propre améliore l'image du magasin, limite les maladies et prolonge la vie des fleurs. Vise un **nettoyage rapide et régulier** : 10 à 20 minutes par poste chaque jour, puis un nettoyage profond hebdomadaire.

- Quotidien : vider et changer l'eau des seaux, essuyer plans de travail, ranger, balayer.
- Hebdomadaire : détartrer, désinfecter poignées et bacs, planifier hors pics de vente.
- Outils : laver, rincer, puis **désinfection des lames** (alcool 70% ou javel 0,1%), sécher et huiler, affûter toutes les 2 à 4 semaines.

Assure aussi le **tri des déchets** et le suivi de la chambre froide (température notée). Tiens un **registre de maintenance** daté et signé pour éviter les pertes et les pannes.

Démarche de projet en création florale

Présentation de la matière :

Dans le **BP Fleuriste**, cette matière conduit à l'épreuve « Conception et réalisation d'un projet de création florale », évaluée avec un **coefficient 4**. Tu peux être évalué **en CCF** pendant la formation, ou en **oral ponctuel** de **40 minutes maximum** avec un **dossier de 20 pages** maximum.

Le jour J, l'oral se découpe en **10 minutes d'exposé** puis **30 minutes d'échanges**, face à 2 évaluateurs. Sans dossier conforme, la note zéro tombe, et tu peux t'appuyer sur ton propre support numérique.

Tu apprends à analyser une demande réelle, cadrer un **cahier des charges**, chercher des références, faire des croquis, planifier, chiffrer, puis contrôler la qualité. J'ai vu un camarade gagner 2 points juste en montrant un **planning clair**.

Conseil :

Pour réussir, choisis une commande vécue en entreprise et garde ton **dossier à jour**, avec photos, étapes, coûts, variantes. Bloque **30 minutes par semaine** pour mettre au propre, sinon tu te fais déborder à la fin.

- Commence par une problématique simple
- Calcule tes coûts et ta marge
- Prépare 3 visuels, croquis ou photos

Entraîne-toi à raconter ta démarche en 10 minutes, puis à défendre tes choix en 30 minutes, sans te perdre dans le technique. Le piège fréquent, c'est d'oublier l'**argumentaire client**, alors répète à voix haute 2 fois avant l'épreuve.

Table des matières

Chapitre 1 : Analyse de la demande client	Aller
1. Identifier les besoins du client	Aller
2. Transformer la demande en projet	Aller
Chapitre 2 : Cahier des charges et contraintes	Aller
1. Comprendre et formaliser le cahier des charges	Aller
2. Identifier les contraintes techniques, logistiques et réglementaires	Aller
3. Traduire le cahier des charges en planning, budget et livrable	Aller
Chapitre 3 : Planning d'organisation et logistique	Aller
1. Planifier les tâches et le calendrier	Aller
2. Gérer les ressources et le matériel	Aller
3. Organiser la logistique pour l'événement	Aller

Chapitre 4 : Chiffrage, devis, solutions alternatives	Aller
1. Établir un chiffrage fiable	Aller
2. Rédiger un devis clair	Aller
3. Proposer des solutions alternatives	Aller
Chapitre 5 : Mise en place et contrôle final	Aller
1. Installation sur site	Aller
2. Contrôle qualité et retouches	Aller
3. Livraison, validation et démontage	Aller

Chapitre 1 : Analyse de la demande client

1. Identifier les besoins du client :

Accueillir et écouter :

Accueille le client avec sourire et pose des questions ouvertes pour comprendre l'événement, la date, le lieu, l'ambiance souhaitée et l'urgence de la commande.

Reformuler et confirmer :

Reformule la demande en une phrase claire pour éviter les malentendus, répète le nombre d'éléments demandés et demande la validation orale du client avant de noter.

Noter les contraintes :

Note les contraintes techniques, budget et allergies florales, indique les délais de commande et relève les contraintes d'installation sur site ainsi que les coordonnées des personnes responsables.

Je me souviens d'un stage où une fiche client complète nous a permis de corriger une erreur de couleur et de livrer la commande à l'heure.

Astuce pratique :

Prépare une fiche client standardisée contenant 10 champs utiles, tu gagneras 3 à 5 minutes par rendez-vous et limiteras les oublis lors de la prise de commande.

2. Transformer la demande en projet :

Définir l'objectif et le public :

Pose la question du public cible, intime ou professionnel, et définis l'objectif esthétique ou symbolique du projet pour adapter la tonalité, les couleurs et les matériaux employés.

Choisir le style et le budget :

Propose 2 ou 3 styles adaptés et fournis une estimation budgétaire détaillée, en séparant le coût des fleurs, celui des supports et la main d'œuvre pour plus de transparence.

Planifier et proposer des options :

Établis un planning simple avec dates clefs et propositions alternatives, indique les délais de commande et d'approvisionnement, et précise le temps d'atelier nécessaire pour la réalisation.

Cas concret :

Contexte : Mariage pour 80 invités, budget 1200 euros, livraison sur site le jour J à 16h, thème champêtre moderne avec vert sauge en dominante.

- Valider devis sous 48 heures, acheter fleurs J-7 et approvisionner supports J-3.

- Réaliser 5 centres de table, 80 bouquets d'invités et 1 arche florale, répartis sur 2 jours d'atelier.
- Livrer et installer en 2 heures, prévoir 1 personne pour contrôle qualité et retouches sur place.

Résultat attendu : prestation livrée conforme, coût final estimé 1 150 euros, livrable : devis signé, plan d'installation, liste d'approvisionnement et 86 pièces florales prêtes à poser.

Exemple d'organisation de commande :

Pour un événement à J-14, tu peux commander 60 % des fleurs chez un grossiste local et 40 % chez un petit producteur pour maîtriser le coût et garantir la fraîcheur.

Tâche	Pourquoi	Délai	Vérification
Remplir la fiche client	Permet d'avoir toutes les informations clés	Immédiat	Relire avec le client
Estimer le budget	Éviter les mauvaises surprises	48 heures	Faire signer le devis
Planifier la production	Optimiser le temps d'atelier	J-7 à J-1	Check-list atelier
Confirmer la livraison	S'assurer de la disponibilité sur site	J-3	Appel au responsable de site

Ce qu'il faut retenir

Pour analyser la demande, tu commences par **questions ouvertes ciblées**, puis tu fais une **reformulation en une phrase** et tu obtiens une validation orale avant de noter.

- Consigne contraintes, budget, allergies, délais, conditions d'installation et contacts responsables dans une **fiche client standardisée**.
- Transforme la demande en projet : définis objectif et public, propose 2 à 3 styles, et détaille le budget (fleurs, supports, main d'œuvre).
- Monte un **planning avec dates clefs**, options alternatives, et sécurise l'exécution (devis signé, check-list atelier, confirmation de livraison).

Avec une prise d'infos complète et une planification simple, tu limites les oublis, tu évites les malentendus et tu livres une prestation conforme, dans les temps et au bon coût.

Chapitre 2: Cahier des charges et contraintes

1. Comprendre et formaliser le cahier des charges :

Objectif du cahier des charges :

Le cahier des charges clarifie ce que tu dois livrer, pour qui, et selon quelles règles. Il évite les malentendus entre toi, le client et l'équipe lors de la réalisation d'une composition florale.

Éléments essentiels :

Tu dois y préciser le public, le format, le budget, la date de livraison, les couleurs et les contraintes matérielles. Ce document servira de référence tout au long du projet.

Critères de réussite :

Définis des critères mesurables comme nombre d'éléments, durée de vie prévue, coût unitaire et délai de pose. Ces indicateurs guident tes choix techniques et ton approvisionnement.

Exemple d'élaboration d'un cahier des charges pour un bouquet de mariage :

Commande pour 1 mariée, budget 120 EUR, couleurs ivoire et vert, livraison le jour J à 9h, tenue 15 minutes de manipulation avant mise en vase. Prototype à fournir 7 jours avant.

2. Identifier les contraintes techniques, logistiques et réglementaires :

Contraintes techniques :

Considère la fragilité des fleurs, la tenue en vase, les supports autorisés et l'outillage disponible. Choisis des techniques adaptées pour garantir stabilité, esthétique et durabilité pendant 48 à 72 heures.

Contraintes logistiques et de temps :

Estime les temps de fabrication, de transport et d'installation. Prévoyez 30 à 90 minutes par pièce selon la complexité, plus 15 à 60 minutes pour l'installation sur site.

Contraintes réglementaires et sanitaires :

Vérifie les règles locales pour l'usage de mousse florale, le transport de plantes, et les normes pour les lieux publics. Respecte aussi les allergies possibles et l'usage d'étiquettes claires pour les compositions.

Astuce organisation :

Dans ton cahier des charges, ajoute toujours un plan B pour les fleurs de saison, compte 10 à 20% de marge sur les quantités pour casse et pertes.

Type de contrainte	Impact	Solution pratique
Technique	Risque de chute ou fanage rapide	Choisir structures rigides et tests en prototype
Logistique	Retard livraison, mauvais montage	Planifier trajet, créneau de pose et essais de montage
Budget	Écart entre coût estimé et réel	Détailler coûts matière, main d'œuvre et marge 15 à 30%
Saisonnalité	Indisponibilité de variétés demandées	Prévoir alternatives et accord client écrit
Réglementation	Interdiction de certains produits	Se renseigner auprès de la mairie ou du lieu et documenter

3. Traduire le cahier des charges en planning, budget et livrable :

Décomposition des tâches :

Découpe le projet en étapes claires, par exemple conception, sourcing, prototype, production, livraison. Donne des durées estimées, par exemple 3 heures pour prototype, 12 heures pour production en série.

Estimation budgétaire et marge :

Liste coûts matières, emballages, transport et main d'œuvre. Ajoute une marge de 15 à 30% pour imprévus, et vérifie que le prix final respecte le budget client.

Exemple de mini cas concret :

Commande pour un mariage de 80 invités, 20 tables à décorer, budget total 1 200 EUR, délai 14 jours. Objectif livrer 20 compositions de table et 1 bouquet mariée, installation 2 heures le jour J.

Étapes :

- Validation du design et prototype en 3 jours
- Achat des fleurs 2 jours avant l'événement
- Production le matin du J, 12 pièces par heure avec 2 personnes
- Livraison et installation en 2 heures sur site

Livrable attendu :

Un cahier des charges signé, un planning horaire, un budget détaillé à 2 décimales, et 20 compositions prêtes à poser. Prévois un document PDF récapitulatif de 2 pages pour le client.

Action	À vérifier
Valider le design	Accord écrit du client sur couleurs et style
Confirmer les quantités	Ajouter 10 à 20% de marge pour pertes
Planifier la livraison	Fenêtre horaire et accès confirmé
Établir le budget final	Inclure marge et frais annexes
Préparer le livrable client	PDF récapitulatif + photos du prototype

Astuce de stage :

Garde toujours un modèle photocopié du cahier des charges dans la voiture le jour de livraison, ça sauve souvent des discussions sur place.

i Ce qu'il faut retenir

Le cahier des charges fixe ce que tu livres, à qui, quand et à quel prix, pour éviter les malentendus. Appuie-toi sur des **critères mesurables** (quantités, tenue, coûts, délais) et garde ce document comme référence.

- Note les contraintes techniques, logistiques et réglementaires (fragilité, transport, mousse florale, allergies) et vise une tenue 48 à 72 h.
- Prévois un **plan B saisonnier** et 10 à 20% de marge sur les quantités.
- Transforme tout en planning, budget et livrables, avec une **marge de sécurité** de 15 à 30%.

À la fin, tu dois pouvoir présenter un **cahier des charges signé**, un planning clair, un budget détaillé et des pièces prêtes à poser. Le jour J, garde une copie dans la voiture pour trancher vite en cas de doute.

Chapitre 3 : Planning d'organisation et logistique

1. Planifier les tâches et le calendrier :

Objectif et public :

Le but est d'organiser le temps pour toi et ton équipe afin de livrer un projet floral sans stress, en respectant les dates client et les contraintes techniques du lieu.

Étapes clés :

Décompose le projet en tâches claires, attribue un responsable, et fixe des jalons intermédiaires comme validation du croquis, commande des fleurs, et répétition de montage.

Durées et marges :

Prévoyez des temps tampon de 10 à 20 % sur chaque tâche, par exemple 30 minutes supplémentaires pour chaque élément monté sur site, pour gérer imprévus et retards.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour un événement de 100 convives, réserve 3 heures pour la préparation des bouquets et 2 heures pour le conditionnement des vases avant transport, afin d'éviter dalles et pertes.

2. Gérer les ressources et le matériel :

Inventaire et stock :

Fais un inventaire hebdomadaire pour suivre les espèces, le feuillage, mousse et accessoires. Note les quantités minimales à reconstituer pour éviter les ruptures le jour J.

Réception et relation fournisseurs :

Planifie les livraisons préférentiellement 24 heures avant utilisation, confirme les quantités 48 heures à l'avance, et garde 1 fournisseur de secours en cas d'annulation.

Répartition des tâches :

Attribue les rôles selon les compétences, par exemple 1 responsable montage, 2 monteurs pour un décor moyen, et 1 personne pour la logistique véhicule et accueil fournisseur.

Astuce stockage :

Range les fleurs par ordre d'utilisation dans le frigo, note la date de réception et isole les variétés fragiles pour économiser environ 10 à 20 % de pertes.

Élément	Quantité indicative	Rôle
Bouquets centre de table	20 unités	Préparation en atelier
Guirlandes	15 mètres	Montage sur site
Vases et contenants	25 pièces	Conditionnement et protection

3. Organiser la logistique pour l'événement :

Transport et emballage :

Choisis des véhicules adaptés, étiquette chaque caisse, et prévois 30 à 60 minutes pour le chargement selon le volume. Utilise protections pour éviter les chocs et l'humidité.

Installation sur site :

Planifie un ordre d'installation pour gagner du temps, commence par les éléments lourds, puis fini par les détails décoratifs, en visant 2 heures pour un décor moyen.

Gestion des imprévus :

Prépare un plan B pour météo, retard fournisseur ou absentéisme. Désigne une personne ressource qui peut prendre des décisions rapides le jour J.

Exemple d'organisation d'une livraison :

Pour un mariage de 150 personnes, trois caisses protégées et un véhicule utilitaire suffisent, avec 2 personnes pour charger et 3 pour l'installation, soit 5 personnes impliquées.

Mini cas concret : décoration d'une salle pour cérémonie :

Contexte : Décoration d'une salle pour 120 invités, délai de 48 heures, livraison de fleurs la veille. Étapes : inventaire, préparation 6 heures en atelier, transport 45 minutes, installation 3 heures.

Résultat : Montage terminé 30 minutes avant ouverture, zéro casse, 120 centres de table et 10 mètres de guirlandes posés. Livrable attendu : dossier photo + feuille de suivi quantifiée, facturation de 1 200 euros.

Checklist opérationnelle	Statut
Vérifier la commande fleurs 48 heures avant	À faire
Préparer kit outillage et adhésifs	Prêt
Plan de chargement et étiquetage	À valider
Confirmer les horaires avec le client	Fait
Prévoir 10 à 20 % de marge temps	Intégré

Petite astuce terrain :

Quand j'étais en stage, une étiquette mal collée m'a coûté 20 minutes de recherche, depuis je scanne chaque caisse au chargement pour garder le rythme.



Ce qu'il faut retenir

Tu sécurises ton projet floral en planifiant les tâches, les ressources et la logistique pour livrer à l'heure, sans stress.

- Découpe en tâches, nomme un responsable, pose des jalons et ajoute une **marge temps 10 à 20 %**.
- Tiens un inventaire régulier, fixe des seuils mini, et verrouille la **relation fournisseurs clé** : confirmer à 48 h, livrer à J-1, prévoir un secours.
- Prépare le jour J : **plan de chargement**, étiquetage, protections, et ordre d'installation (lourd puis finitions).
- Anticipe les imprévus avec un plan B et une **personne décisionnaire** sur site.

Avec une checklist simple et un étiquetage fiable, tu limites la casse, gagnes du temps et finis idéalement avant l'ouverture. Tes livrables restent clairs : suivi quantifié et dossier photo.

Chapitre 4 : Chiffrage, devis, solutions alternatives

1. Établir un chiffrage fiable :

Identifier tous les coûts :

Commence par lister matières premières, main d'œuvre, location de matériel, frais de transport et emballages. Note les quantités exactes et le prix unitaire pour éviter les surprises sur le résultat final.

Calculer le temps de travail :

Estime le temps en minutes ou heures pour chaque étape, multiplie par ton coût horaire. Ajoute 10 à 30 % de marge pour imprévus lors d'événements ou commandes sur mesure.

Appliquer une marge cohérente :

Choisis une marge commerciale selon la complexité, généralement entre 30 et 60 % en vrai terrain pour couvrir frais fixes et bénéfice. Adapte selon saison et clientèle.

Exemple d'évaluation d'un bouquet mariage :

Pour un bouquet coût matière 30 €, main d'œuvre 45 € et structure 10 €, prix de revient 85 €. Avec marge 50 %, devis public 170 €.

2. Rédiger un devis clair :

Structurer le devis :

Indique entête, coordonnées client et entreprise, description détaillée, quantités, prix unitaires, total, délais et conditions de paiement. Un devis clair évite les malentendus et les litiges.

Présenter options et conditions :

Ajoute une ligne pour options (fleurs de remplacement, livraison, mise en place), précise délais de validité du devis et acompte requis en pourcentage ou en euros.

Soigner le langage :

Utilise des phrases simples et des termes compréhensibles par le client. Mentionne clairement ce qui est inclus et ce qui est en supplément pour limiter les questions après validation.

Astuce terrain :

Propose toujours une version courte du devis pour le client et une version détaillée pour toi, cela évite d'oublier du matériel ou un prestataire lors de la production.

Élément	Montant estimé
Fleurs fraîches	60 €

Feuillage et accessoires	12 €
Main d'œuvre (2 h)	40 €
Coût total de revient	112 €

3. Proposer des solutions alternatives :

Offrir des variantes tarifaires :

Propose au moins 2 alternatives client, par exemple économique et premium, avec différences visibles en fleurs, quantité et finition. Cela augmente le taux d'acceptation du devis.

Remplacements acceptables :

Indique quelles variétés peuvent être remplacées en cas de rupture, et propose équivalents moins chers. Clarifie l'impact sur le prix et le rendu final pour le client.

Plan b logistique :

Prévois fournisseur secondaire, heure de livraison tampon et plan de montage rapide. Ces alternatives réduisent le risque d'échec lors d'événements et protègent ta marge.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour un événement, prévoir un kit de secours à 30 € incluant rubans, mousse et quelques tiges permet de résoudre 80 % des incidents de dernière minute.

Mini cas concret :

Contexte : mariage 80 personnes, centre de table x 12 et bouquet mariée. Étapes : chiffrage matières, calcul main d'œuvre, trois options proposées, validation client. Résultat : devis accepté option intermédiaire.

Chiffrage détaillé : centres x 12 coût matière 6 € chacun, main d'œuvre 20 minutes par pièce soit 4 heures totales, total centres 168 €. Bouquet coût de revient 95 €, prix client 160 €.

Livrable attendu : un devis imprimé et signé précisant option choisie, acompte 30 % soit 150 € à la réservation, planning de livraison et note technique pour l'équipe.

Tâche	À vérifier
Quantités commandes	Suffisantes pour marges et remplacements
Prix fournisseurs	Validité du tarif et délai de livraison
Conditions client	Lieu, horaire, accès, contact sur place
Acompte et paiement	Montant demandé et date limite

Astuce de stage :

Note toujours sur ton devis le temps de montage et démontage, 30 à 60 minutes par table selon la complexité, ça évite de travailler gratuitement.

Ce qu'il faut retenir

Pour un chiffrage fiable, tu listes tous les coûts (matières, transport, emballages) et tu estimes le temps de travail par étape, avec une marge d'imprévus. Puis tu appliques une **marge commerciale cohérente** (souvent 30 à 60 %) pour couvrir frais fixes et bénéfice.

- Rédige un devis avec **description détaillée des postes**, quantités, prix unitaires, total, délais, conditions de paiement, validité et acompte.
- Précise clairement inclus et suppléments, avec un **langage simple pour le client**.
- Propose 2 à 3 options (éco, intermédiaire, premium) et des remplacements possibles, en expliquant l'impact sur prix et rendu.
- Prévois un **plan B logistique** : fournisseur secondaire, créneau tampon, kit de secours, temps de montage et démontage.

Une version courte pour le client et une version détaillée pour toi limitent les oublis.
Un devis signé avec acompte et planning protège ta marge et sécurise l'événement.

Chapitre 5 : Mise en place et contrôle final

1. Installation sur site :

Préparation finale :

Avant d'entrer sur site, vérifie la liste du matériel et des fleurs, compte tout et range par poste. Prévois 10 à 20 minutes de vérification par caisse pour éviter les oublis.

Organisation de l'équipe :

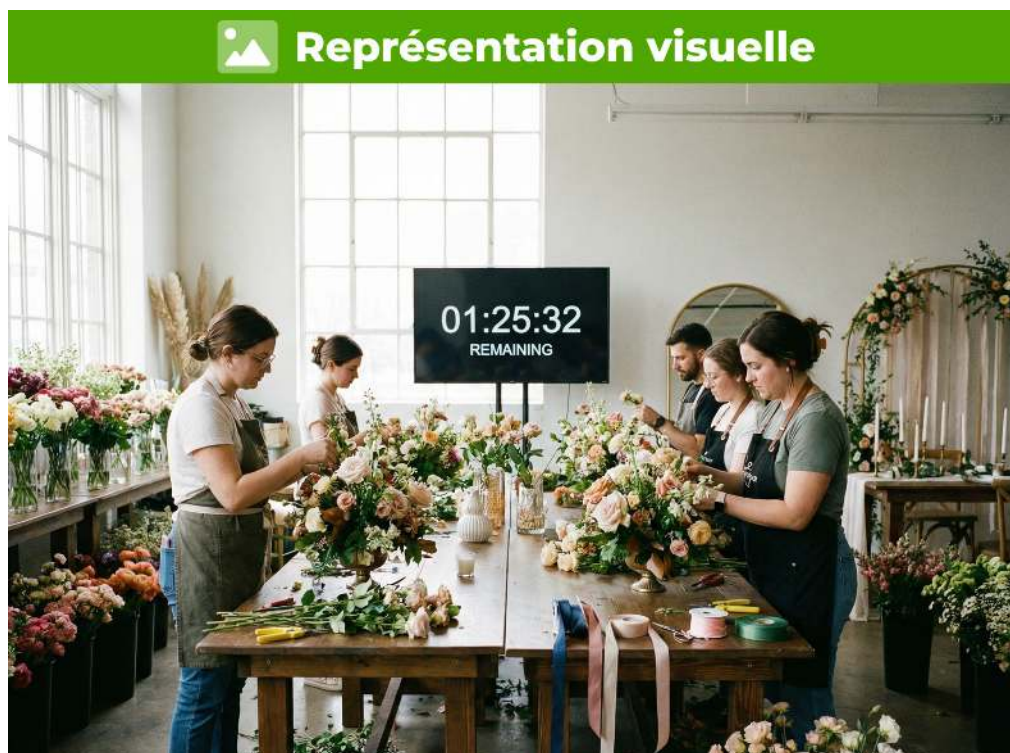
Attribue des rôles clairs, par exemple 1 responsable déco, 2 poseurs, 1 personne en charge de l'eau. Pour une prestation moyenne, vise 3 à 4 personnes pour 2 à 4 heures d'installation.

Mise en place des éléments :

Commence par les structures lourdes, puis les grands volumes floraux, enfin les petits éléments et les décors. Respecte l'ordre pour gagner 20 à 30 minutes sur une installation de 3 heures.

Exemple d'installation pour un mariage 120 invités :

Équipe de 4 techniciens, 3 heures d'installation, 28 compositions sur tables, 2 arcs floraux. La priorisation a permis d'achever l'installation 25 minutes avant l'arrivée du traiteur.



Installation de 28 compositions en 3 heures pour un événement réussi

2. Contrôle qualité et retouches :

Vérification des fleurs :

Contrôle l'état des tiges, les boutons, l'humidité. Remplace les fleurs abîmées immédiatement, compte 5 à 10 minutes par composition pour un contrôle minutieux et éviter des retouches de dernière minute.

Vérification du matériel :

Teste la stabilité des vases, la fixation des éléments, l'éclairage s'il y a lieu. Note les éléments fragiles pour un repositionnement rapide si besoin pendant l'événement.

Dernières retouches :

Fais une tournée finale 30 à 45 minutes avant la validation client. Ajuste hauteur, symétrie et propreté des feuillages. Une retouche par composition prend en moyenne 3 à 5 minutes.

Astuce d'atelier :

Garde une trousse d'urgence avec fil, colle florale, ciseaux et 10 tiges de secours. Moi, j'ai déjà sauvé 6 compositions en 20 minutes grâce à cette trousse.

Élément à contrôler	Critère	Temps estimé
Fleurs	Pas de tiges cassées, boutons frais	5 à 10 minutes par composition
Structures	Stables et sécurisées	10 minutes par structure
Hydratation	Vases remplis, mousse humide	2 à 3 minutes par vase
Esthétique	Symétrie, propreté des feuillages	3 à 5 minutes par composition

3. Livraison, validation et démontage :**Réception client et validation :**

Présente les éléments clés au client, fais valider la disposition et prends la signature sur la fiche de suivi. Prévois 10 à 15 minutes pour l'accueil et les corrections éventuelles.



Représentation visuelle



Vérification de la disposition florale, hauteur à ajuster entre 30 et 50 cm pour la symétrie

Documenter et livrable :

Remets les livrables suivants, photos de mise en place, fiche de suivi signée et bon de livraison chiffré. Ces documents servent de preuve et facilitent la facturation et les retours.

Démontage et gestion des déchets :

Planifie le démontage en 1 à 3 heures selon la taille. Trie les déchets, récupère le matériel réutilisable et note les pertes pour le bilan post-événement.

Exemple d'organisation de la livraison :

Pour un événement moyen, tu arrives 30 minutes avant la validation, présentes 5 photos d'ensemble, obtiens la signature, puis démarres le démontage 30 minutes après la fin officielle.

Cas	Données chiffrées	Livrable attendu
Mariage 120 invités	Équipe 4 personnes, 4 heures d'installation, 28 compositions, budget 950 €	Fiche signée, 10 photos haute définition, bon de livraison, inventaire scanné

Checklist terrain	Action
Arrivée sur site	Compter matériel et fleurs en 15 minutes
Prioriser	Installer structures puis volumes floraux

Contrôle final	Tournée 30 à 45 minutes avant validation
Livrables	Remettre photos et fiche signée au client
Démontage	Planifier 1 à 3 heures selon volume

Ce qu'il faut retenir

Sur le terrain, ta réussite dépend d'une **préparation finale sur site**, d'une équipe bien cadrée et d'un contrôle qualité rapide.

- À l'arrivée, compte et range par poste (10 à 20 min par caisse) et définis des **rôles clairs par personne**.
- Suis l'**ordre de pose efficace** : structures lourdes, grands volumes, puis petits décors.
- Fais une **tournée de contrôle final** : fleurs, stabilité, hydratation, esthétique, et garde une trousse d'urgence (fil, colle, ciseaux, tiges).

Avant validation, présente l'installation au client, fais signer la fiche de suivi et remets photos et bons. Anticipe le démontage (1 à 3 h), trie les déchets et note les pertes pour le bilan.

Approvisionnement et gestion des stocks

Présentation de la matière :

En **BP Fleuriste**, « **Approvisionnement et gestion** » te prépare à l'épreuve de **Gestion et management**, notée avec un **coefficient de 4**. En examen final, c'est une **épreuve ponctuelle écrite de 3 h**, construite comme une **étude de cas** avec documents et questions.

En CCF, tu passes **2 situations** d'évaluation, chacune en **production écrite**, sur des cas concrets d'entreprise. Tu bosses les achats, la réception, le stockage, l'inventaire, les coûts, et les pertes, avec une logique de rentabilité. J'ai vu un ami gagner des points en expliquant simplement ses choix de quantités.

Conseil :

Vise 2 entraînements par semaine, 20 minutes chrono, sur des mini cas: calculer un besoin, fixer un **seuil de réassort**, repérer une rupture ou un surstock. Piège fréquent: Oublier de justifier tes hypothèses, alors écris-les noir sur blanc.

Fais-toi une routine simple avec 3 réflexes:

- Noter les arrivages et dates
- Ranger en rotation, premier entré premier sorti
- Comparer stock théorique et stock réel

Le jour de l'épreuve, garde une méthode: Lire, trier les infos utiles, répondre dans l'ordre, vérifier unités et calculs, ça te sécurise vite 2 à 3 points.

Table des matières

Chapitre 1 : Prévision et réalisation des achats	Aller
1. Prévision des besoins	Aller
2. Réalisation des achats	Aller
Chapitre 2 : Réception, contrôle, traçabilité	Aller
1. Réception et déchargement	Aller
2. Contrôle qualité et hygiène	Aller
3. Traçabilité et enregistrement	Aller
Chapitre 3 : Stockage, rotation, inventaires	Aller
1. Stockage et conditions de conservation	Aller
2. Rotation des stocks et principe fifo	Aller
3. Inventaires et outils de suivi	Aller

Chapitre 1 : Prévion et réalisation des achats

1. Prévion des besoins :

Étude de la demande :

Pour prévoir, commence par analyser les ventes des 4 à 12 dernières semaines. Regarde les meilleures ventes, les produits saisonniers et les événements locaux, cela évite d'acheter trop ou pas assez.

Méthode de calcul :

Calcule la consommation moyenne par jour, multiplie par le délai fournisseur et ajoute un stock de sécurité de 10 à 30 pour cent selon la fragilité des fleurs. C'est simple et efficace.

Planification saisonnière :

Identifie les pics comme la fête des mères, les mariages en juin ou la Toussaint, et augmente les commandes 2 à 4 semaines avant pour compenser les délais et pertes dues au transport.

Exemple de calcul de commande :

Si tu consommes 120 tiges de rose par semaine, ton délai est de 3 jours et tu veux 20 pour cent de sécurité, commande environ $120 \times 3/7 + 24 = 75$ tiges par commande.

Astuce terrain :

En stage, j'observais que commander chaque semaine réduisait le gaspillage de 15 pour cent par rapport à des commandes bihebdomadaires, car les fleurs arrivent plus fraîches.

2. Réalisation des achats :

Choix des fournisseurs :

Évalue prix, délai, qualité et fiabilité. Privilégie 2 à 3 fournisseurs pour répartir les risques et compare les conditions minimales de commande et les remises en volume.

Négociation et commande :

Prépare une fiche récapitulative avant d'appeler ou d'écrire. Indique quantités, variété, calibre, conditionnement et date de livraison souhaitée pour éviter les erreurs.

Réception et contrôle :

À la livraison, vérifie quantité, qualité, température et documents. Refuse ou note les anomalies immédiatement, prends des photos et exige un avoir si nécessaire pour protéger ta marge.

Exemple de gestion d'une commande urgente :

Commande urgente de 200 roses pour un mariage, délai fournisseur 48 heures, tu confirmes par téléphone, tu prévois 10 pour cent de perte, et tu demandes livraison en matinée pour meilleure fraîcheur.

Élément	Question à se poser	Indicateur
Consommation moyenne	Combien de tiges par jour ?	Ex. 20 tiges/jour
Délai fournisseur	Combien de jours entre commande et livraison ?	Ex. 3 jours
Stock de sécurité	Quel % prévoir selon risque ?	Ex. 20 pour cent
Point de commande	À quel niveau réordonner ?	Ex. $20 \times 3 + 24 = 84$ tiges

Mini cas concret :

Contexte : boutique locale prépare la Saint-Valentin, consommation prévue 1 200 tiges de rose sur 2 semaines. Étapes : calcul des besoins, négociation d'un lot minimum de 1 000 tiges, plan livraison en 3 vagues.

Résultat : réduction des pertes de 25 grâce à livraisons fractionnées, coût unitaire à 0,95 euro au lieu de 1,10, économie totale d'environ 150 euros pour la période.

Livrable attendu : bon de commande chiffré indiquant 1 200 tiges, planning de livraison en 3 dates, coût total et conditions d'avoir en cas de non-conformité.

Étape	Action concrète
Prévoir	Analyser ventes, calculer besoin et stock de sécurité
Commander	Rédiger bon de commande clair, confirmer délai
Réception	Contrôler quantité et qualité, noter anomalies
Suivi	Archiver factures et avoirs, ajuster prévisions

Check-list opérationnelle :

Utilise cette liste avant et après chaque commande pour limiter les erreurs et protéger ta marge.

Tâche	À faire
Vérifier consommation	Comparer ventes des 4 dernières semaines
Calculer point de commande	Consommation $\times$ délai + stock sécurité
Confirmer détail de la commande	Variété, calibre, conditionnement, date
Contrôler livraison	Quantité, qualité, température, documents

Archiver	Conserver bon de livraison et facture
----------	---------------------------------------

Astuce d'ancien élève :

Garde une feuille de suivi papier en boutique pour noter les imprévus, ça sauve souvent une commande quand l'ordinateur bugue.

Ce qu'il faut retenir

Pour acheter juste, pars d'une **analyse des ventes** (4 à 12 semaines), repère saisonnalité et événements, puis calcule ton besoin : consommation/jour × délai fournisseur + **stock de sécurité** (10 à 30 pour cent).

- Anticipe les pics (fête des mères, mariages, Toussaint) et commande 2 à 4 semaines avant.
- Sécurise-toi avec 2 à 3 fournisseurs et prépare une fiche commande claire (variété, calibre, conditionnement, date).
- À la livraison, fais un **contrôle à réception** (quantité, qualité, température, documents) et réclame un avoir si besoin.
- Fractionner les livraisons et commander chaque semaine peut réduire le gaspillage.

En pratique, ton **point de commande** te guide et protège ta marge. Archive bons, factures et avoirs, puis ajuste tes prévisions après chaque période forte.

Chapitre 2 : Réception, contrôle, traçabilité

1. Réception et déchargement :

Objectif :

Accueillir la marchandise en sécurité, vérifier les quantités et protéger la qualité dès la réception pour éviter des pertes. Ton objectif, c'est d'avoir des fleurs prêtes à être stockées ou préparées en moins de 30 minutes.

Organisation pratique :

Prévois un emplacement réservé, un chariot, des gants et un seau d'eau froide. Organise le déchargement en équipes de 2 si tu reçois plus de 100 tiges ou 50 bouquets simultanément.

Vérifications à faire :

Contrôle la conformité du bon de livraison, le nombre d'unités, l'état général, la température et la fraîcheur visuelle. Note toute anomalie immédiatement, réalise des photos et fais signer le transporteur si possible.

Élément	Question à se poser
Quantité	Le nombre reçu correspond-il au bon de livraison et à la commande ?
Aspect	Les fleurs ont-elles des tiges cassées, flétrissures ou taches ?
Température	Le camion était-il à la température adaptée pour les végétaux ?
Emballage	L'emballage protège-t-il correctement les têtes et les feuillages ?

Astuce pratique :

Place un bac avec de l'eau à 10 °C près de la zone de déchargement, ça permet d'immerger rapidement 50 à 100 tiges en attente et de limiter le choc hydrique.

2. Contrôle qualité et hygiène :

Critères d'inspection :

Regarde la fraîcheur, la longueur des tiges, l'odeur, la présence d'insectes et la propreté des feuilles. Évalue aussi la durée de conservation attendue, souvent entre 5 et 14 jours selon l'espèce.

Gestes et outils :

Utilise un couteau propre pour recouper 2 à 3 centimètres, enlève les feuilles immergées et désinfecte seaux et tables entre lots. Note les temps : 5 minutes par palette en moyenne.

Gestion des non-conformités :

Si tu trouves plus de 5 % de produits abîmés, isole la palette, fais des photos, rédige un rapport avec le fournisseur et demande un avoir ou un remplacement sous 48 heures.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En stage, j'ai mis en place un contrôle rapide de 10 points qui a réduit les réclamations de 60 % en 2 mois, surtout en ciblant les tiges cassées et l'hydratation au déchargement.

3. Traçabilité et enregistrement :

Pourquoi tracer ?

La traçabilité te protège en cas de problème qualité, permet de retrouver un lot et d'améliorer les achats. C'est aussi utile pour répondre aux clients et aux contrôles sanitaires éventuels.

Systèmes et documents :

Tenir un registre papier ou numérique avec numéro de lot, fournisseur, date de réception, température, quantité et anomalies. Prévois 1 à 2 minutes par enregistrement si le système est bien paramétré.

Conservation et communication :

Garde les documents de réception au moins 1 an pour les fournisseurs habituels. Envoie un rapport synthétique par mail au fournisseur quand tu signales une non-conformité, joins photos et quantités précises.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : Une boutique reçoit 120 bouquets de roses le lundi matin. Étapes : vérification des cartons, tri des bouquets, isolation des 7 bouquets abîmés, prise de photos et envoi du rapport fournisseur.

Résultat : 7 bouquets retirés, 113 prêts à la vente, demande d'avoir formulée dans les 24 heures. Livrable attendu : un bon de réception signé, 3 photos datées, tableau des quantités et mail envoyé au fournisseur.

Code	Problème	Action immédiate	Délai
NC01	Tiges cassées	Isoler et couper, photo et rapport	24 heures
NC02	Feuillage attaqué	Retirer feuilles, signaler au fournisseur	48 heures
NC03	Moisissure	Jeter lot contaminé, alerter fournisseur	Immédiat

Astuce de terrain :

Numérote les palettes et range-les par date de réception, ainsi tu appliques d'abord le FIFO et tu évites d'avoir des produits oubliés en fond de réserve.

Check-list opérationnelle :

- Contrôle du bon de livraison et du nombre d'unités reçues
- Inspection visuelle des fleurs et des emballages
- Immersion rapide des tiges dans de l'eau propre à 8-12 °C
- Enregistrement du lot avec photos et anomalies
- Isolation immédiate des produits non conformes et notification fournisseur

Petite anecdote, en stage j'ai oublié une photo et ça m'a pris 10 minutes de plus pour reconstituer l'incident, maintenant je photographie tout dès le départ.

Ce qu'il faut retenir

À la réception, ton but est d'assurer la sécurité, vérifier la commande et préserver la qualité pour avoir des fleurs prêtes en moins de 30 minutes. Prépare la zone, le matériel et, si gros volume, travaille à 2. Fais un **contrôle rapide à l'arrivée** (quantités, aspect, température, emballage) et note toute anomalie avec photos.

- Applique une **inspection qualité et hygiène** : recoupe 2 à 3 cm, retire les feuilles immergées, désinfecte seaux et tables.
- Si > 5 % abîmé : isole, photographie, rapporte et demande avoir/remplacement sous 48 h.
- Assure la **traçabilité des lots** (lot, fournisseur, date, température, anomalies) et garde les preuves 1 an.

Un bac d'eau à 8-12 °C limite le choc hydrique pendant le déchargement. Numérote et range par date pour faire du FIFO. Photographier tout de suite te fait gagner du temps en cas de litige.

Chapitre 3 : Stockage, rotation, inventaires

1. Stockage et conditions de conservation :

Emplacement et organisation :

Range tes fleurs et fournitures par type et usage, près de la zone de travail pour les ventes rapides et loin des variations thermiques.

Température et hygrométrie :

Maintiens les chambres froides entre 1 °C et 4 °C pour les fleurs coupées sensibles, et vise 90 à 95% d'humidité pour éviter le dessèchement.

Emballage et protections :

Utilise des films micro-perforés, des gaines et des solutions hydratantes pour limiter les chocs et la déshydratation pendant 12 à 48 heures.

Exemple d'organisation de la chambre froide :

J'ai aménagé 3 zones distinctes, chacune avec 2 étagères, pour environ 100 seaux au total, ce qui a réduit les pertes par froid inadapté de 15% en 3 mois.

Anecdote: une fois j'ai sauvé un lot de 80 roses en réorganisant la chambre froide en 30 minutes, j'étais crevé mais content.

Élément	Température cible	Humidité / remarques
Fleurs coupées	1 à 4 °C	90 à 95% humidité, changer l'eau tous les 2 jours
Plantes en pot	10 à 18 °C	50 à 70% humidité, arroser 1 à 2 fois par semaine
Feuillage	2 à 8 °C	85 à 95% humidité, stocker sur seaux ou suspendu
Emballages	10 à 20 °C	Garder au sec, rotation tous les 6 mois

2. Rotation des stocks et principe fifo :

Principe fifo et pourquoi l'utiliser :

Applique le FIFO pour vendre d'abord les fleurs entrées les plus anciennes, ainsi tu réduis le gaspillage et tu améliores la fraîcheur proposée aux clients.

Étiquetage pratique :

Note la date d'arrivée, le fournisseur et la DLU ou période optimale sur chaque seau, avec un code couleur simple pour les priorités.

Astuce de stage :

Place les fleurs à plus courte durée de vie devant celles qui tiennent plus longtemps, et fais un tour rapide chaque matin de 5 à 10 minutes pour réajuster.

3. Inventaires et outils de suivi :

Fréquence et méthodes d'inventaire :

Fais un inventaire complet au moins 1 fois par mois, et des inventaires tournants hebdomadaires sur les produits clés, pour garder des chiffres fiables et prévenir les ruptures.

Outils numériques et fiches papier :

Utilise un tableau simple sur Excel ou un logiciel gratuit, avec colonnes pour date, quantité, fournisseur, état, et observations, accessible à l'équipe.

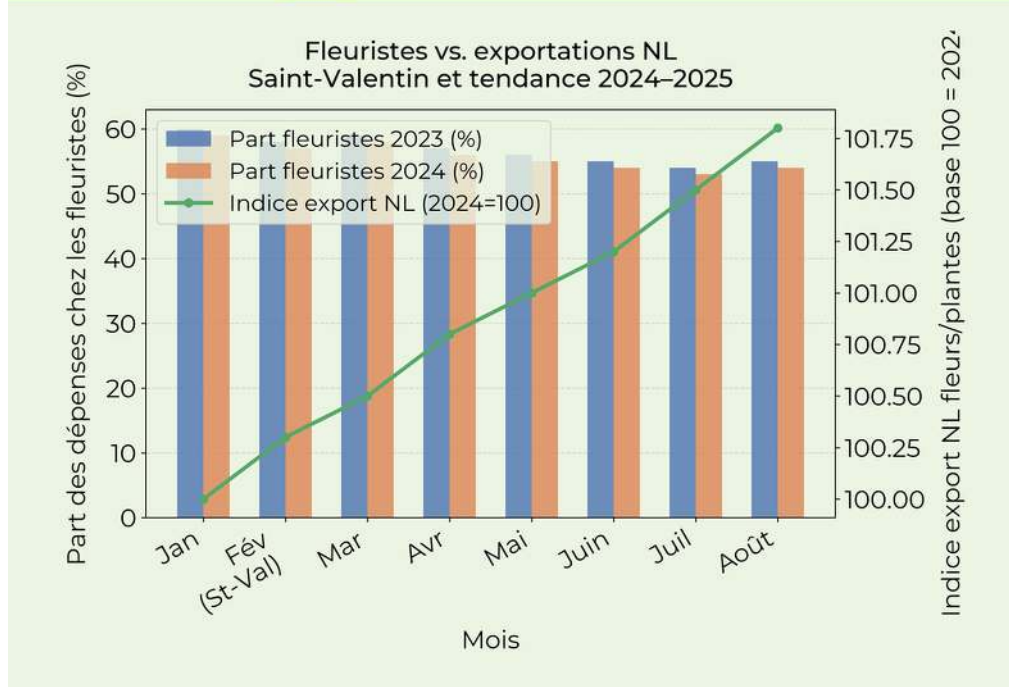


Suivi des stocks hebdomadaires avec un tableau Excel pour une gestion efficace des fleurs

Gestion des écarts :

Analyse les écarts supérieurs à 5% chaque mois, identifie causes et mesures correctives, et inscris-les dans un registre pour suivi et formation de l'équipe.

Graphique chiffré

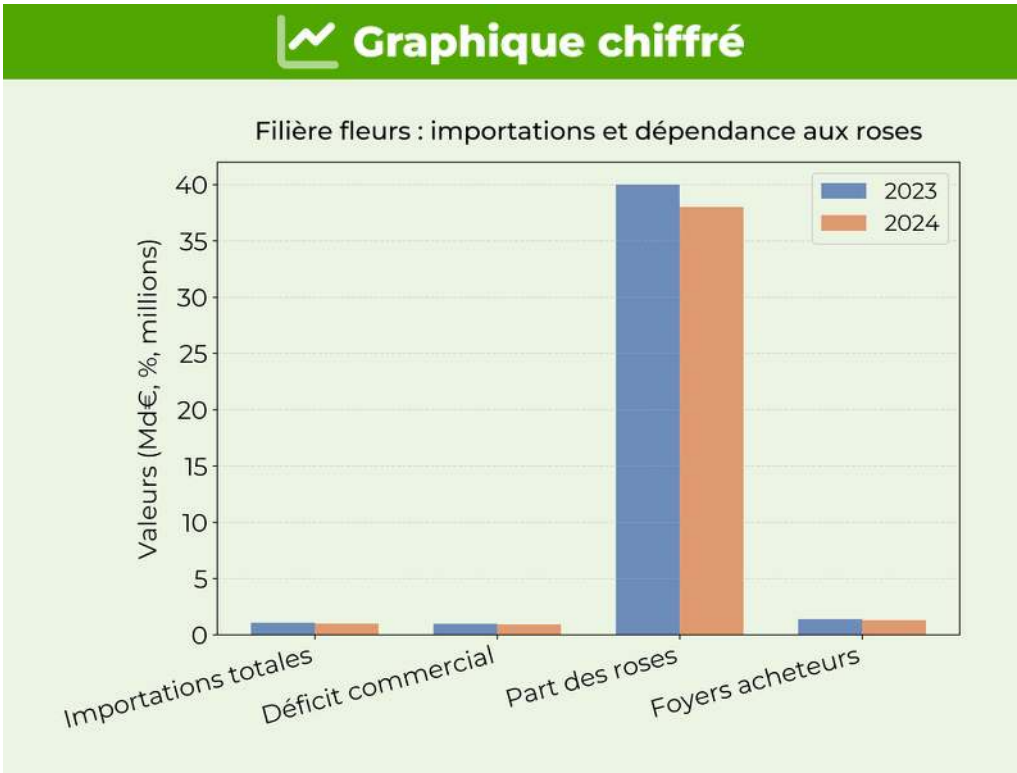


Exemple d'inventaire tournant :

Chaque semaine, compte 10 articles prioritaires en 15 minutes, ajuste les bons de commande selon une variation supérieure à 3 unités, et consigne les actions réalisées.

Mini cas concret :

Contexte: boutique qui recevait 200 tiges de roses par semaine avec 30% de pertes.
Étapes: tri dès l'entrée en stockage, application FIFO, étiquetage quotidien et inventaires hebdomadaires pendant 8 semaines.



Résultat et livrable :

Résultat: pertes tombées à 12% au bout de 8 semaines, augmentation de la marge sur roses de 6 points. Livrable: tableau Excel avec suivis hebdomadaires et plan d'action de 3 mesures.

Tâche	Fréquence	Vérifier	Responsable
Contrôle des températures	Quotidien	Lecture du thermomètre	Employé en poste
Rotation FIFO	Quotidien	Position des seaux	Responsable rayon
Inventaire partiel	Hebdomadaire	Quantités des 10 priorités	Référent stock
Inventaire complet	Mensuel	Concordance stock / logiciel	Gérant ou responsable

 Ce qu'il faut retenir

Optimise tes pertes en soignant le stockage: organise l'espace, stabilise les conditions, et protège les tiges pour garder la fraîcheur.

- Structure la réserve en **stockage par zones** et évite les variations thermiques; en chambre froide vise **température 1 à 4 °C** et 90 à 95% d'humidité pour les fleurs coupées.
- Applique une **rotation FIFO quotidienne**: étiquette date, fournisseur, durée optimale, et mets les produits fragiles devant.
- Sécurise tes chiffres avec **inventaires tournants** (hebdo sur les priorités) + un complet mensuel; analyse les écarts au-delà de 5%.

Avec 5 à 10 minutes de contrôle par jour et un suivi simple (Excel ou papier), tu réduis le gaspillage, évites les ruptures et protèges ta marge.

Qualité, sécurité et écoresponsabilité

Présentation de la matière :

En BP Fleuriste, **Qualité, sécurité et écoresponsabilité** te sert à travailler proprement et sans te mettre en danger, tout en limitant l'impact sur l'environnement. Tu y vois le **tri des déchets**, les économies d'eau et d'énergie, l'usage raisonné des produits, l'ergonomie, et les règles d'hygiène au magasin comme à l'atelier.

Cette matière conduit surtout à l'épreuve **Gestion et management**, notée avec un **coefficient de 4**. En examen final, c'est une **étude de cas** écrite de **3 heures**, en fin de 2e année, et en CCF tu peux avoir 2 situations écrites. Je me souviens d'un camarade qui a perdu des points pour avoir oublié l'analyse des risques au poste de travail.

Conseil :

Révisé en concret, 2 fois 20 minutes par semaine suffisent si tu es régulier. À chaque thème, relie toujours la règle à une action de fleuriste, réception, stockage, nettoyage, emballages, chambre froide. En étude de cas, pense à justifier, pas juste à citer.

Pour gagner vite des points, entraîne-toi avec cette mini méthode:

- Faire 3 fiches mémo sur hygiène, EPI, ergonomie
- Lister 5 déchets du magasin et leur tri
- Chronométrer 1 étude de cas en 45 minutes

Le piège classique, c'est de parler d'écologie sans proposer une mesure précise, réduction de mousse florale, circuits courts, baisse des impressions, et tu peux vraiment faire la différence le jour J.

Table des matières

Chapitre 1 : Normes de qualité et labels	Aller
1. Normes et labels essentiels	Aller
2. Mettre en pratique en boutique	Aller
Chapitre 2 : Règles d'hygiène et de sécurité au travail	Aller
1. Hygiène quotidienne en boutique	Aller
2. Sécurité au travail et gestes professionnels	Aller
3. Produits dangereux, déchets et obligations	Aller
Chapitre 3 : Gestion des déchets et recyclage	Aller
1. Trier et stocker les déchets	Aller
2. Réduire et valoriser les déchets en boutique	Aller
3. Déchets dangereux, suivi et sensibilisation	Aller
Chapitre 4 : Économies d'eau et d'énergie	Aller

1. Réduire la consommation d'eau en boutique [Aller](#)
2. Économiser l'énergie pour le chauffage, l'éclairage et la réfrigération [Aller](#)
3. Suivre et améliorer tes économies [Aller](#)

Chapitre 1 : Normes de qualité et labels

1. Normes et labels essentiels :

Définition et intérêt :

Les normes sont des règles méthodiques pour garantir la qualité, les labels attestent d'une caractéristique précise comme l'origine ou l'écoresponsabilité. Connaître ces distinctions te permet de choisir des fournisseurs fiables et valoriser tes bouquets.

Principales normes et labels :

Parmi les plus utiles pour un fleuriste tu trouveras ISO 9001 pour le management qualité, Fleurs de France pour l'origine, MPS pour l'agriculture durable et GlobalG.A.P. pour la traçabilité en production.

Comment reconnaître un label fiable ?

Vérifie toujours la présence d'un organisme certificateur, la durée de validité, et les contrôles annuels. Un label sérieux publie son cahier des charges et ses audits externes.

- Présence d'un numéro d'enregistrement officiel
- Contrôles réalisés par un organisme indépendant
- Traçabilité des lots sur facture ou bordereau

Exemple d'identification d'un label :

Tu reçois des roses marquées Fleurs de France, vérifie le bordereau qui confirme origine France et demande la fiche fournisseur pour 100% des tiges livrées.

Label	Champ d'application	Pourquoi utile
ISO 9001	Management de la qualité en entreprise	Améliore processus, réduit défauts, crédibilise la boutique
Fleurs de France	Origine nationale des végétaux	Permet de communiquer sur une production locale, rassure les clients
MPS	Pratiques agricoles durables	Mesure l'impact environnemental, utile pour une offre écoresponsable
GlobalG.A.P.	Traçabilité et bonnes pratiques agricoles	Assure traçabilité des lots, indispensable pour commandes exigeantes

2. Mettre en pratique en boutique :

Contrôle qualité quotidien :

Chaque matin, consacre 15 à 30 minutes aux contrôles essentiels, température, humidité, état des feuillages et des tiges. Ces gestes évitent 10 à 20% de pertes sur les ventes hebdomadaires.



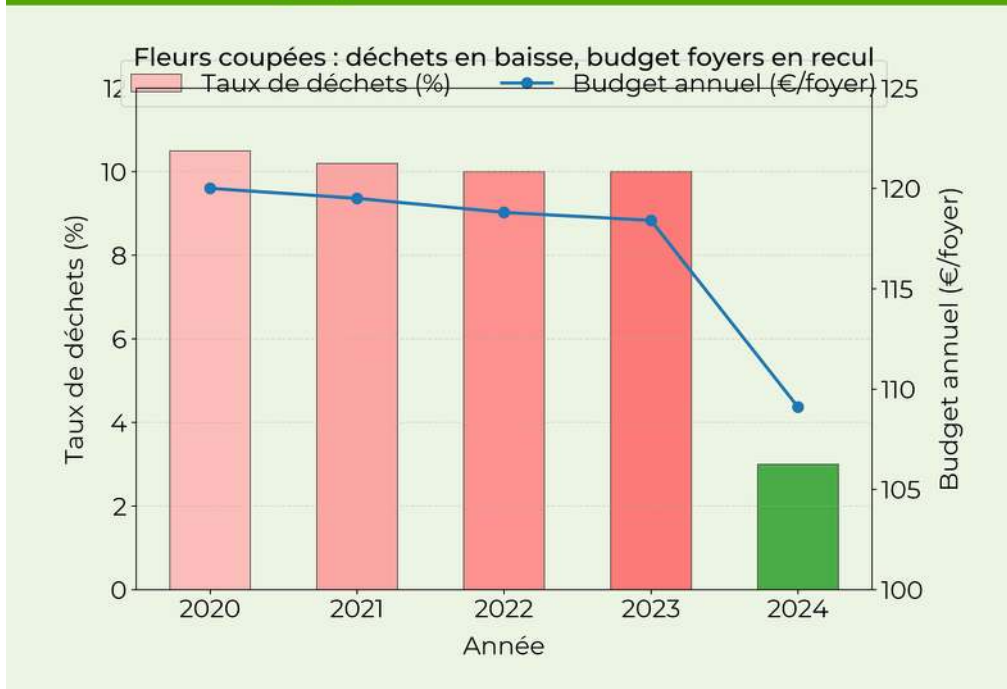
Représentation visuelle



Vérification quotidienne des tiges pour garantir la qualité des fleurs



Graphique chiffré



Cas concret : vérification d'un arrivage :

Contexte : arrivée de 200 tiges de roses en provenance d'un producteur local. But : valider qualité, enregistrer anomalies, décider d'acceptation partielle ou totale.

- Étape 1 vérifie 20 tiges aléatoires pour vices visibles et longueur
- Étape 2 mesure température du camion et note taux d'humidité
- Étape 3 établit fiche d'entrée avec photo et signature fournisseur

Exemple de livrable :

Fiche d'entrée fournie au fournisseur et conservée en boutique, comprenant 8 champs obligatoires, photos, et taux d'acceptation qui doit atteindre au moins 95% pour commande validée.

Astuce de stage :

Demande toujours au fournisseur un échantillon de 10 tiges sur 200 pour contrôle immédiat, note les défauts récurrents dans un cahier pour éviter répétitions sur 3 livraisons successives.

Action	Fréquence	Seuil critique
Vérifier température chambre froide	Quotidien	4 à 8°C
Contrôler humidité relative	Quotidien	60 à 80%
Inspecter feuillages et tiges	À chaque arrivage	Max 5% de tiges endommagées
Remplir fiche d'entrée fournisseur	À chaque arrivage	Fiche complète 100%
Vérifier documentation label	Hebdomadaire	Documents disponibles

Erreurs fréquentes et conseils :

Erreur courante confondre origine déclarée et traçabilité vérifiée, demande toujours facture et bordereau. Range les fiches d'arrivage par date pour retrouver facilement une trace lors d'un litige.

Exemple d'amélioration pratique :

Après avoir instauré une fiche d'entrée systématique, ma boutique a réduit le taux de retours fournisseurs de 15% à 5% en 6 mois, clients plus satisfaits et moins de pertes.

Ce qu'il faut retenir

Les normes cadrent la qualité, les labels prouvent une caractéristique (origine, durable, traçabilité). Les connaître t'aide à choisir des fournisseurs fiables et à valoriser tes bouquets.

- Repère un label sérieux : **organisme certificateur indépendant**, validité, audits, numéro officiel et traçabilité sur facture.

- Labels clés : ISO 9001 (process), Fleurs de France (origine), MPS (durable), GlobalG.A.P. (traçabilité).
- En boutique, fais un **contrôle qualité quotidien** (température 4 à 8°C, humidité 60 à 80%) et à chaque arrivage (max 5% abîmées).
- À la réception, échantillonne, mesure, puis fais une **fiche d'entrée complète** avec photos et signature.

Évite de confondre origine déclarée et traçabilité vérifiée : demande facture et bordereau, et classe tes fiches par date. En routinisant ces contrôles, tu réduis les pertes et les retours tout en renforçant la confiance des clients.

Chapitre 2 : Règles d'hygiène et de sécurité au travail

1. Hygiène quotidienne en boutique :

Entretien des surfaces et des outils :

Nettoie les plans de travail, seaux et outils chaque jour, et désinfecte les coupes au moins une fois par semaine. Garde un chiffon propre pour chaque zone afin d'éviter les contaminations croisées.

Hygiène des fleurs et de l'eau :

Change l'eau des seaux tous les jours, désinfecte les seaux avec de l'eau chaude ou un produit adapté, et taille les tiges de 1 à 2 cm avant mise en vase pour prolonger la durée de vie.

Hygiène personnelle :

Lave-toi les mains au savon pendant 20 secondes avant de toucher les fleurs, porte des gants si tu manipules du terreau ou des produits, et évite les bijoux qui retiennent saletés et mousse.

Exemple d'organisation d'entretien quotidien :

Matin : rangement et vérification en 15 minutes. Après-midi : changement d'eau et tri en 20 minutes. Hebdomadaire : nettoyage profond des réfrigérateurs et désinfection pendant 60 minutes.

2. Sécurité au travail et gestes professionnels :

Utilisation des outils tranchants :

Range toujours couteaux et sécateurs dans leur fourreau, coupe loin de toi, et aiguiser régulièrement. Remplace une lame endommagée pour éviter les efforts dangereux et les coupures accidentelles.

Manutention et postures :

Pour soulever une caisse, garde le dos droit, plie les genoux et rapproche la charge du corps. Si la caisse dépasse 15 kg, demande de l'aide ou utilise un chariot pour prévenir les lombalgies.

Équipements de protection individuelle :

Porte gants, tablier et lunettes quand tu utilises produits ou coupe sur table. L'employeur doit fournir les EPI, mais c'est à toi de les utiliser systématiquement pour éviter les blessures.

Astuce sécurité :

Installe une corbeille pour lames et épines, vidée chaque jour, ainsi tu réduis le risque de blessures lors du nettoyage.

Risque	Cause fréquente	Mesure de prévention
Coupures	Outils mal rangés ou lames émoussées	Fourreaux, entretien des lames, formation gestes sûrs
TMS et lombalgies	Mauvaises postures et charges lourdes	Formation manutention, limite 15 kg en solo, chariot
Intoxication	Mauvaise manipulation des produits	Lire les FDS, EPI, stockage sécurisé
Contamination bactérienne	Eau stagnante et seaux sales	Changement d'eau quotidien, désinfection hebdomadaire

Pourquoi lire ce tableau ?

Ce tableau t'aide à repérer rapidement les risques majeurs et les gestes simples pour les réduire. Adopte ces pratiques dès le premier jour en boutique pour éviter les incidents évitables.

3. Produits dangereux, déchets et obligations :

Fiches de données de sécurité et étiquetage :

Conserve les FDS à portée de main pour chaque produit, vérifie pictogrammes, conseils premiers secours, et températures de stockage. L'employeur doit mettre ces informations à disposition immédiatement.

Stockage et élimination des déchets :

Stocke produits chimiques fermés, hors zones de préparation alimentaire, et trie déchets verts, coupures et emballages. Vise 20 à 30% de réduction des déchets en compostant les déchets organiques si possible.

Plan d'action en cas d'accident :

Interromps l'activité, prodigue les premiers soins, alertes la personne responsable, et fais une déclaration écrite. L'employeur doit déclarer l'accident du travail à la CPAM dans les 48 heures.

Exemple de fiche de suivi produit :

Un document d'une page récapitule nom du produit, date d'ouverture, FDS consultée, et EPI requis. Ce livrable est signé par l'utilisateur et archivé pendant 3 ans.

Mini cas concret :

Contexte : préparation de 30 bouquets pour un mariage en 3 heures avec 2 collègues.
Étapes : nettoyage 30 minutes, préparation stations, réalisation en 2 heures, contrôle qualité 30 minutes.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Résultat : 30 bouquets prêts en 3 heures sans incident, déchets réduits de 25% grâce au tri, et fiche de conformité d'une page remise au client. Livrable attendu : une fiche de conformité signée et 30 étiquettes produits.

Checklist opérationnelle sur le terrain :

Tâche	Fréquence	Indicateur
Changer l'eau des seaux	Chaque jour	Seaux sans odeur
Désinfecter les outils	1 fois par semaine	Lames sans résidus
Vérifier les FDS	À l'arrivée d'un produit	FDS archivée
Contrôle post-production	Après chaque commande	Fiche de conformité remplie
Vidage corbeille lames	Chaque jour	Risque coupure réduit

Ce qu'il faut retenir

En boutique, l'hygiène et la sécurité reposent sur des routines simples : nettoyage, eau fraîche, gestes sûrs et traçabilité des produits. En appliquant ces règles dès le départ, tu limites les contaminations, les coupures et les TMS.

- Assure un **nettoyage quotidien rigoureux** : surfaces et outils propres, seaux désinfectés, eau changée chaque jour, tiges recoupées.
- Adopte des **gestes professionnels sûrs** : lames rangées et entretenues, coupe loin de toi, manutention dos droit, aide ou chariot au-delà de 15 kg.
- Utilise les **équipements de protection** et gère les produits : FDS accessibles, étiquetage vérifié, stockage fermé, tri des déchets.

En cas d'accident, tu arrêtes, tu fais les premiers soins, tu alertes et tu traces par écrit. Avec une checklist (eau, désinfection, FDS, corbeille à lames), tu sécurises ta production et tu réduis les incidents évitables.

Chapitre 3 : Gestion des déchets et recyclage

1. Trier et stocker les déchets :

Identifier les flux de déchets :

Dans ta boutique, repère les principaux flux, par exemple résidus végétaux, emballages, mousse florale et déchets dangereux. Cette identification facilite le tri et réduit les erreurs quotidiennes en zone stockage.

Installer un tri efficace :

Place des bacs clairement étiquetés, camoufle les sacs dans un local ventilé, et prévois une fréquence de collecte adaptée, généralement 2 à 3 fois par semaine selon l'activité.

Stockage temporaire et hygiène :

Ne stocke jamais de déchets verts à côté des produits fragiles. Nettoie les bacs chaque semaine et limite les nuisibles en vidant les bacs humides au moins 2 fois par semaine.

Exemple de tri en boutique :

Un fleuriste sépare quotidiennement trois bacs : biodéchets, emballages recyclables et non recyclables. Le tri lui permet de diviser ses déchets en proportions claires et de réduire les coûts de traitement.

Élément	Mode de gestion	Fréquence indicative
Résidus végétaux	Compostage local ou collecte verte	2 à 3 fois par semaine
Emballages cartons et plastiques	Tri pour recyclage	Hebdomadaire
Mousse florale et non recyclables	Collecte dédiée ou filière spécialisée	Selon contrat prestataire
Déchets dangereux	Stockage sécurisé et enlèvement par prestataire agréé	Selon volume, souvent mensuel

2. Réduire et valoriser les déchets en boutique :

Réduire à la source :

Choisis des fournisseurs avec moins d'emballage, privilégie les bouquets sans film plastique et calcule le coût par bouquet pour suivre les économies réalisées, par exemple 0,20 € économisé par bouquet.

Valoriser les biodéchets :

Installe un petit composteur ou négocie une collecte municipale. Selon l'ADEME, les biodéchets représentent environ 30 % des déchets, donc valoriser ces matières réduit significativement le volume à traiter.

Repenser la durée de vie des produits :

Propose des créations durables comme des compositions séchées, récupère les matériaux pour ateliers, et limite le gaspillage en formant l'équipe sur les techniques de conservation.

Astuce organisation :

Prévois un coin réemploi pour rubans et boîtes, et consacre 30 minutes hebdomadaires à trier et stocker ces matériaux réutilisables.

Action	Objectif	Indicateur
Limiter film plastique	Réduction des emballages	Nombre de bouquets sans film / semaine
Compostage	Valoriser biodéchets	Kg compostés / mois
Réemploi	Baïsser les achats	Économies €/mois

3. Déchets dangereux, suivi et sensibilisation :

Déchets dangereux et obligations :

Identifie les FDS, stocke les produits dangereux dans des bacs fermés et consigne les enlèvements. Respecte les fréquences de ramassage prévues par ton contrat avec un prestataire agréé.

Suivi et indicateurs :

Mets en place un tableau de suivi hebdomadaire avec volumes en kg, coûts de collecte et taux de valorisation. Un suivi simple de 4 indicateurs suffit pour piloter les actions.

Sensibiliser l'équipe :

Forme ton équipe 1 fois par trimestre sur le tri et la sécurité, et affiche les consignes près des postes pour éviter les erreurs pendant les pics d'activité.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Contexte : boutique générant 120 kg de déchets par mois. Étapes : tri renforcé, compostage et réduction d'emballages. Résultat après 3 mois : 40 % de réduction, soit 72 kg par mois. Livrable : rapport d'un page et fiche hebdomadaire de suivi.

Checklist opérationnelle	Action concrète
Contrat prestataire	Vérifier fréquence et prix tous les 6 mois
Étiquetage des bacs	Poser panneaux visibles et pictogrammes
Pesée des déchets	Noter poids hebdomadaire pour suivi

Formation équipe	Session de 30 minutes chaque trimestre
Plan d'action	Documenter objectifs et résultats mensuels

Petite anecdote, un de mes premiers stages m'a appris que 15 minutes de tri quotidien évitent des heures de galère le week-end.

Ce qu'il faut retenir

Pour mieux gérer tes déchets, commence par repérer tes **flux de déchets** (végétaux, emballages, mousse florale, dangereux) et organise un tri clair, propre et régulier.

- Installe des **bacs bien étiquetés**, stocke au ventilé, nettoie chaque semaine et vide les bacs humides au moins 2 fois par semaine.
- Pour **réduire à la source**, limite le film plastique, choisis des fournisseurs moins emballés et mets en place un coin réemploi.
- Valorise les biodéchets (composteur ou collecte) et sécurise les déchets dangereux avec FDS, bacs fermés et prestataire agréé.

Mesure tes volumes, coûts et valorisation via un **suivi hebdomadaire simple**. Forme l'équipe chaque trimestre et affiche les consignes : 15 minutes de tri par jour t'évitent des problèmes en période de rush.

Chapitre 4 : Économies d'eau et d'énergie

1. Réduire la consommation d'eau en boutique :

Contrôler les points de consommation :

Repère robinets, douchettes, machines à nettoyer et cuves, estime les fuites et les usages. Un robinet qui goutte peut perdre 100 litres par semaine, corrige-le rapidement pour éviter gaspillage et surcoût.

Récupération et réutilisation :

Installe des bacs pour récupérer l'eau de rinçage des fleurs, puis utilise-la pour arroser les plantes en arrière-boutique ou pour le nettoyage des sols non sensibles, en limitant l'eau stagnante.

Comportements quotidiens :

Adopte des gestes simples, ferme les robinets entre deux usages, prépare des seaux plutôt que de laisser couler l'eau, planifie les nettoyages pour minimiser les cycles d'eau et les rinçages inutiles.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Dans une boutique, on a remplacé une douchette traditionnelle par une douchette économique, économisant 30% d'eau sur le poste rinçage, soit 15 m³ économisés en 6 mois.

Je me souviens qu'en stage j'ai récupéré en moyenne 20 litres d'eau par jour grâce aux seaux, cela m'a vraiment ouvert les yeux.

2. Économiser l'énergie pour le chauffage, l'éclairage et la réfrigération :

Choisir des équipements efficaces :

Privilégie éclairage LED, compresseurs et pompes à rendement élevé, réfrigérateurs labellisés A++ si possible. L'investissement peut réduire la facture électrique de 15% à 35% selon l'appareil et l'usage.



Représentation visuelle



Utiliser des éclairages LED pour une meilleure conservation des fleurs à 4°C

Organiser l'espace et les horaires :

Regroupe les tâches demandant froid ou eau pour réduire les allers-retours et arrêts répétés d'appareils. Éteins l'éclairage de réserve la nuit, utilise minuteurs et détecteurs de présence pour les zones peu fréquentées.

Entretien et maintenance :

Nettoie régulièrement condenseurs et joints de frigo, purge les circuits et détartrage des chauffe-eau, vérifie étanchéité des tuyaux. Un bon entretien prolonge la durée de vie et réduit la consommation globale.

Astuce entretien :

Utilise des checklists mensuelles pour vérifier filtres et joints, note dates d'intervention et prévois devis pour remplacement avant panne majeure, cela évite arrêts coûteux et interventions d'urgence.

3. Suivre et améliorer tes économies :

Mesurer et enregistrer :

Pose compteurs d'eau et enregistreurs électriques sur les postes principaux, note relevés hebdomadaires. Avec des données, tu repères dérives, détectes fuites et prends décisions chiffrées rapidement et efficacement.

Sensibiliser l'équipe et les clients :

Explique gestes simples à l'équipe, affiche trucs pour économiser eau et énergie, propose options écoresponsables aux clients. Une équipe impliquée réduit gaspillages et valorise l'image de la boutique auprès des clients.

Mini cas concret :

Contexte : petite boutique de 60 m² avec 3 employés, consommation annuelle initiale 120 m³ d'eau et facture électrique 6 000 € par an, objectif réduire coûts et empreinte carbone.

- Réaliser un audit de 1 semaine pour repérer postes gourmands et fuites.
- Installer mousseurs sur 4 robinets, bacs de récupération pour rinçage et minuterie sur l'éclairage arrière.
- Remplacer un frigo ancien par un modèle A++, former l'équipe et suivre consommations 6 mois.

Résultat et livrable attendu : en 6 mois, réduction eau 30% soit 36 m³, économie annuelle d'environ 300 €, baisse consommation électrique 20% soit 1 200 € par an. Livrable : rapport chiffré et plan d'actions.

Voici une check-list opérationnelle pour tes interventions rapides en boutique, utile pour les contrôles hebdomadaires et avant les périodes de forte activité.

Action	Fréquence	Objectif	Responsable
Vérifier fuites et robinets	Hebdomadaire	Repérer et réparer fuite	Employé affecté
Nettoyer condenseur frigo	Mensuel	Maintenir rendement	Fleuriste principal
Contrôler récupérateur d'eau	Hebdomadaire	Assurer réutilisation saine	Employé arrière
Relever compteurs	Hebdomadaire	Comparer consommations	Gérant

Ce qu'il faut retenir

Pour économiser en boutique, commence par repérer les **points de consommation** et corriger vite les fuites (un robinet qui goutte coûte cher). Mets en place la **récupération de l'eau** et des gestes simples au quotidien.

- Réutilise l'eau de rinçage des fleurs (arrosage, sols non sensibles) et évite l'eau stagnante.
- Choisis des **équipements basse consommation** (LED, frigo A++, douchette économique) et optimise horaires et zones éclairées.

- Fais un entretien régulier (joints, condenseurs, chauffe-eau) et suis un **suivi chiffré hebdomadaire** via compteurs.

Mesure, note et compare : tu détectes les dérives et tu pilotes des actions rentables. Implique l'équipe et communique aussi aux clients, pour réduire les gaspillages et renforcer l'image de la boutique.

Gestion économique et financière

Présentation de la matière :

En BP Fleuriste, la **Gestion économique et financière** te sert à piloter le magasin: Achats, stock, coûts, et **suivi de trésorerie**. Au début, ça fait peur, puis ça devient logique quand tu relies ça à la vraie vie d'une boutique.

Cette matière conduit à l'épreuve **Gestion et management**, avec un **coefficient de 4**. Examen ponctuel: **écrit de 3 heures**, sous forme **d'étude de cas**. En CCF: **2 situations d'évaluation** écrites, la durée n'est pas précisée. Un camarade a gagné 2 points avec une marge claire.

Conseil :

Fais 2 séances de 25 minutes par semaine. Entraîne-toi à calculer un prix de vente et à contrôler un stock sur 1 mini inventaire. Erreur classique: Oublier la TVA ou les charges fixes.

Pour sécuriser tes points, travaille ces réflexes:

- Calculer une marge
- Suivre la trésorerie
- Exploiter des données comptables

Puis, le jour de l'écrit, surligne les données, calcule au brouillon, et recopie proprement.

Table des matières

Chapitre 1 : Suivi des coûts et marges	Aller
1. Comprendre les coûts et calculer la marge	Aller
2. Suivre et analyser les marges en boutique	Aller
Chapitre 2 : Gestion de trésorerie	Aller
1. Comprendre la trésorerie	Aller
2. Planifier et suivre les flux	Aller
3. Outils, cas concret et checklist	Aller
Chapitre 3 : Lecture de données comptables	Aller
1. Comprendre les principaux documents comptables	Aller
2. Extraire et interpréter les chiffres clés	Aller
3. Cas pratique et vérifications terrain	Aller

Chapitre 1 : Suivi des coûts et marges

1. Comprendre les coûts et calculer la marge :

Coût de revient et ses composants :

Le coût de revient regroupe les achats de fleurs et fournitures, la main d'œuvre, l'emballage et une part des charges fixes. Pense en coût par unité, par exemple par bouquet.

Méthodes de calcul simples :

Utilise ces formules simples pour décider des prix. Marge brute = prix de vente moins coût de revient. Taux de marque = marge divisée par prix de vente, exprimée en pourcentage.

Erreurs fréquentes et conseils :

Ne néglige pas les pertes, les invendus et la casse, ils grignotent ta marge. Réévalue tes prix chaque saison et négocie des remises fournisseurs pour réduire le coût matière.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Un fleuriste achète rubans en petit format à 0,80€ pièce, puis passe à 100 unités à 0,45€. Le coût par bouquet baisse de 0,80€ à 0,45€, la marge augmente de 0,35€ par bouquet.

2. Suivre et analyser les marges en boutique :

Points de suivi quotidiens :

Note chaque jour le nombre de ventes, le coût matière total et le temps passé en préparation. Ces données te montrent si une composition prend trop de temps ou coûte trop cher.

Mini cas concret :

Contexte : boutique de centre-ville vend 200 bouquets par mois, coût moyen 6€, prix moyen 18€, charges fixes 3 000€ mensuelles. Problème, résultat net négatif ce mois.

- Mesurer le coût moyen par bouquet et le volume sur 1 mois.
- Calculer la marge : revenu 3 600€ moins coût variable 1 200€ = marge 2 400€, résultat = 2 400€ - 3 000€ = -600€.
- Simuler actions : si prix = 20€, revenu = 4 000€, résultat = -200€. Si coût = 5€, résultat = -400€. Combinaison prix 20€ et coût 5€ donne résultat 0€.

Livrable attendu :

Une fiche mensuelle simple, format A4, avec nombre de ventes, coût moyen unitaire, prix moyen, marge brute totale, taux de marque et résultat net. Ce document guide tes décisions.

Astuce pour le terrain :

Tenir un petit carnet sur tablette ou cahier pour noter remises fournisseurs et pertes, ça prend 5 minutes par jour et évite de mauvaises surprises en fin de mois.

Check-list opérationnelle :

- Recenser les achats hebdomadaires et noter les variations de prix.
- Calculer la marge brute après chaque action commerciale ou promo.
- Vérifier les invendus et estimer la perte mensuelle en euros.
- Comparer fournisseurs tous les 3 mois pour réduire les coûts matière.
- Mettre à jour la fiche mensuelle et en discuter avec le responsable.

Indicateur	Formule	Exemple chiffré
Coût de revient	Achats + main d'œuvre + emballage + part charges	6,00 € par bouquet
Prix de vente moyen	Prix facturé au client	18,00 €
Marge brute	Prix de vente - coût de revient	12,00 €
Taux de marque	$\text{Marge} \div \text{prix de vente} \times 100$	67 %

Ce qu'il faut retenir

Pour piloter ta rentabilité, calcule un **coût de revient complet** par bouquet (achats, main d'œuvre, emballage, part de charges), puis suis ta **marge brute** et ton **taux de marque**. Intègre pertes, invendus et casse, et ajuste tes prix selon les saisons.

- Note chaque jour ventes, coût matière total et temps de préparation pour repérer les compositions trop chères ou trop longues.
- Teste des leviers simples : négocier en volume, réduire le coût matière, ou augmenter légèrement le prix.
- Formalise une **fiche mensuelle A4** : volumes, coût unitaire, prix moyen, marge totale, taux de marque, résultat net.

Avec ces indicateurs, tu comprends vite pourquoi un mois passe en négatif et quelles actions combinées ramènent l'équilibre. Cinq minutes de suivi par jour évitent les mauvaises surprises en fin de mois.

Chapitre 2: Gestion de trésorerie

1. Comprendre la trésorerie :

Définition et rôle :

La trésorerie, c'est l'argent disponible pour payer aujourd'hui et dans les prochains jours. Elle te permet de régler fournisseurs, salaires et charges pendant les périodes creuses ou avant les pics saisonniers.

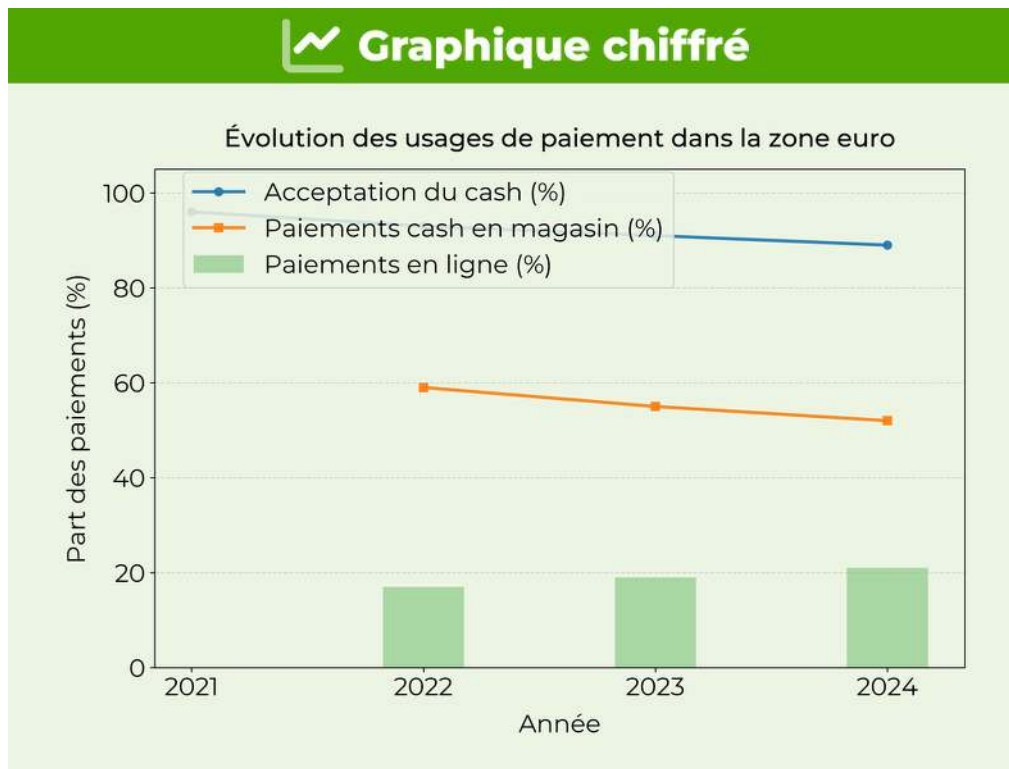
Flux entrants et sortants :

Repère les flux entrants et sortants pour prévoir les besoins, voici les principaux postes à surveiller en boutique au quotidien et avant les fêtes.

- Ventes en boutique et en ligne
- Aides ou apports personnels
- Achats fournisseurs et frais de livraison
- Salaires, loyers et charges sociales

Astuce pratique :

Tiens un journal de caisse quotidien, note encaissements et sorties, et fais un rapprochement bancaire chaque semaine, ce geste t'évite 80% des erreurs courantes en fin de mois.



Une fois, pendant la période de la fête des mères, une erreur de saisie m'a fait croire que j'avais 1 200 euros en caisse alors qu'il en manquait 400 euros, c'était stressant et formateur.

2. Planifier et suivre les flux :

Prévision de trésorerie :

Travaille sur des prévisions 7, 30 et 90 jours pour capter les tensions. Estime encaissements clients et ventes, puis reporte dépenses fixes et achats prévus pour chaque intervalle.

Indicateurs clés :

Surveille trois indicateurs clés pour savoir si ta boutique a suffisamment de liquidités pour tenir un mois. Ces indicateurs t'aident à décider d'actions correctives rapidement.

Exemple de prévision sur 30 jours :

Tu prends ton chiffre d'affaires moyen journalier, par exemple 800 euros, multiplie par 30 pour obtenir 24 000 euros de recettes prévisionnelles, puis déduis 15 000 euros de dépenses prévues.

Indicateur	Formule	Interprétation
Trésorerie nette	Encaisse disponible moins dettes à court terme	Positive signifie que tu peux couvrir les obligations immédiates
Besoin en fonds de roulement	Stocks + créances clients - dettes fournisseurs	Si élevé, tu immobilises de la trésorerie et dois agir sur stocks ou délais
Délai moyen client	$(\text{Créances} / \text{Ventes annuelles}) \times 365$	Objectif: réduire ce délai pour accélérer les encaissements
Ratio couverture charges	$\text{Trésorerie disponible} / \text{Charges mensuelles}$	Valeur cible: au moins 1 mois de charges, idéalement 1,5 mois

3. Outils, cas concret et checklist :

Outils simples :

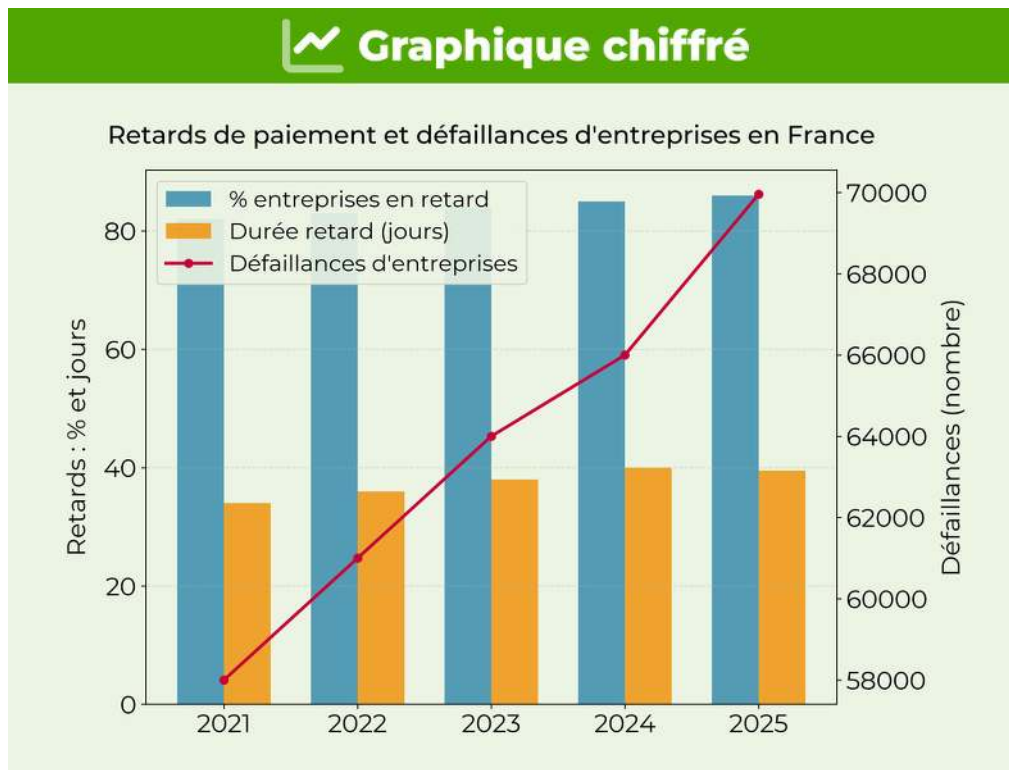
Tu peux commencer avec un cahier de trésorerie, un fichier Excel et la synchronisation bancaire. Passe à un logiciel lorsque le chiffre d'affaires dépasse 70 000 euros par an.

- Cahier de caisse quotidien
- Feuille Excel de prévision 30 jours
- Logiciel de caisse et de compte
- Application bancaire pour alertes

Mini cas concret :

Contexte: boutique de province, CA moyen 25 000 euros par mois, marge brute 55%, forte saisonnalité autour de la Toussaint et fête des mères. Objectif: éviter un découvert de plus de 2 000 euros.

Étapes: établir une prévision 90 jours, négocier 30 jours délai fournisseur, réduire stocks de 15%, prévoir réserve de 6 000 euros. Résultat: découvert évité, trésorerie positive de 1 500 euros. Livrable: tableau trésorerie 90 jours.



Checklist opérationnelle :

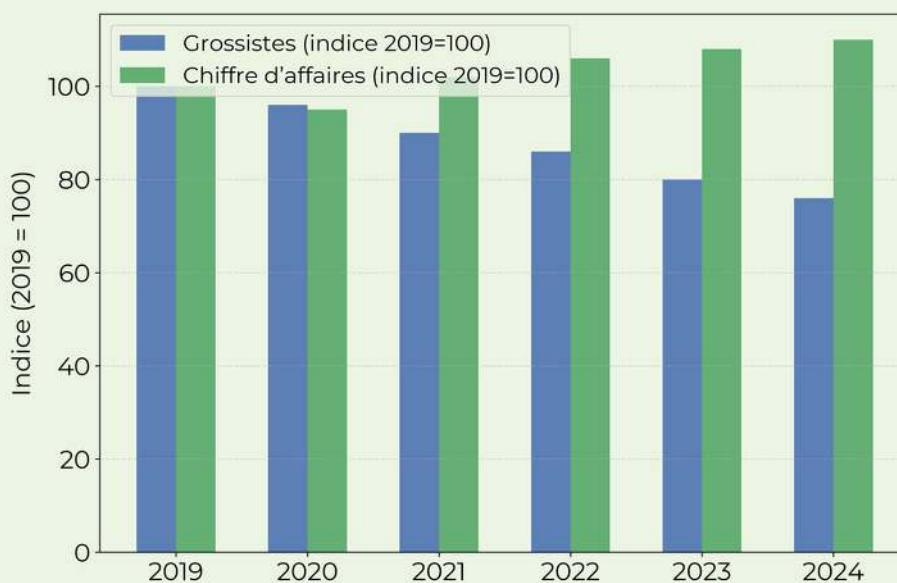
- Vérifier journal de caisse chaque soir
- Mettre à jour prévision 7 et 30 jours chaque lundi
- Négocier délais fournisseurs avant les pics
- Maintenir une réserve égale à 1 mois de charges
- Relancer clients au-delà de 30 jours de retard

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En réduisant l'achat de certaines fleurs à tiges courtes de 20% hors période haute, la boutique a libéré 1 200 euros de trésorerie en un mois, tout en conservant l'offre commerciale.

Graphique chiffré

Concentration des grossistes et évolution du CA (2019-2024)



i Ce qu'il faut retenir

La trésorerie, c'est l'argent dispo pour payer maintenant et passer les creux. Pour la maîtriser, suis tes encaissements et décaissements, et fais une **prévision 7, 30, 90 jours** afin d'anticiper les tensions.

- Tiens un **journal de caisse quotidien** et fais un rapprochement bancaire chaque semaine.
- Surveille la **trésorerie nette**, le BFR et le **ratio couverture charges** (vise au moins 1 mois, idéalement 1,5).
- Agis vite: négocie des délais fournisseurs, réduis les stocks, relance les clients en retard.

Démarre avec cahier, Excel et alertes bancaires, puis passe à un logiciel quand l'activité grossit. Une routine simple et des indicateurs clairs t'évitent les erreurs et sécurisent ta boutique avant les pics saisonniers.

Chapitre 3 : Lecture de données comptables

1. Comprendre les principaux documents comptables :

Bilan et actif-passif :

Le bilan te donne une photo du patrimoine de l'entreprise à une date, il distingue l'actif que tu possèdes et le passif que tu dois, utile pour évaluer la solvabilité de la boutique.

Compte de résultat et charges/produits :

Le compte de résultat montre si tu as gagné ou perdu de l'argent sur une période, il regroupe les produits et les charges, et permet de calculer le résultat net, bénéfice ou perte.

Journal et grand livre :

Le journal enregistre toutes les opérations jour par jour, le grand livre classe ces écritures par compte, ces outils servent à retrouver une facture ou vérifier une vente précise rapidement et sans erreur.

Exemple d'identification d'une écriture :

Tu repères une vente de bouquet, tu retrouves la facture client, tu vérifies la date, le montant TTC et la ventilation TVA, puis tu suis le même chemin dans le grand livre.

2. Extraire et interpréter les chiffres clés :

Indicateurs à suivre :

Concentre-toi sur le chiffre d'affaires, la marge brute, les frais fixes et le résultat net, ces indicateurs te montrent la santé commerciale et la viabilité financière de ta boutique de fleurs.

Tendances et comparaisons :

Compare les chiffres sur 3 mois et 12 mois pour repérer une tendance, analyse les variations saisonnières, et ajuste tes achats ou promotions selon l'évolution du chiffre d'affaires.

Signaux d'alerte :

Surveille les baisses de marge, la hausse des charges ou le délai de paiement client, ces signaux demandent une action rapide pour éviter une tension de trésorerie qui peut compromettre le magasin.

Exemple d'indicateurs pour une boutique :

Une boutique avec 15 000 € de chiffre d'affaires mensuel et une marge brute de 45 % doit suivre si la marge descend sous 40 %, action à prendre immédiatement.

Indicateur	Calcul	Seuil indicatif
------------	--------	-----------------

Marge brute	$(\text{Chiffre d'affaires} - \text{Coût des marchandises}) \div \text{Chiffre d'affaires}$	Supérieure à 40 % pour une boutique type
Taux de marge nette	$\text{Résultat net} \div \text{Chiffre d'affaires}$	Autour de 5 à 10 % selon la structure
Frais fixes / CA	$\text{Frais fixes} \div \text{Chiffre d'affaires}$	Idéalement inférieur à 30 %

3. Cas pratique et vérifications terrain :

Mini cas concret :

Contexte, boutique en centre-ville, CA moyen 12 000 € par mois, stock moyen 4 000 €, marge brute 42 %. Objectif, améliorer la marge à 47 % en trois mois par achats et prix ciblés.

Étapes et livrable attendu :

Étape 1, extraire les ventes et achats des 3 derniers mois. Étape 2, calculer marges par famille de produit. Étape 3, proposer 3 actions. Livrable, fiche d'analyse d'une page avec ratios chiffrés.

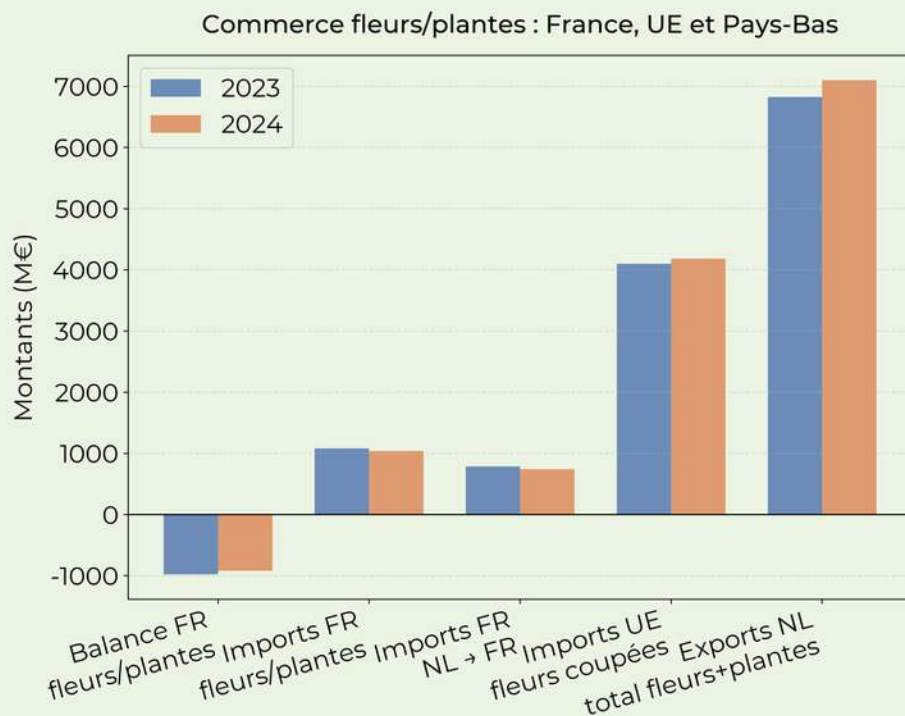
Checklist opérationnelle :

- Vérifie le total des ventes mensuelles et liste les 10 meilleures références.
- Calcule la marge brute par famille de produits, note les écarts supérieurs à 5 points.
- Contrôle les factures fournisseurs récentes, repère 2 à 3 postes à négocier.
- Compare les charges fixes sur 3 mois, identifie économies possibles de 5 à 10 %.
- Rédige une fiche action d'une page avec 3 priorités chiffrées pour le mois suivant.

Exemple d'analyse concrète :

Après extraction, tu trouves que les fleurs coupées ont une marge de 38 %, alors que les compositions ont 52 %, tu proposes d'augmenter les prix des coupées de 5 % et de réduire un fournisseur pour gagner 1 200 € par mois.

Graphique chiffré



Astuce de stage :

Au cours d'un stage j'ai manqué une facture fournisseur de 1 200 €, depuis je vérifie systématiquement les totaux du grand livre chaque semaine, cela évite de fausses alertes de trésorerie.

i Ce qu'il faut retenir

Tu lis les documents comptables pour piloter ta boutique : le bilan est une **photo du patrimoine** (actif et passif), le compte de résultat mesure ton **résultat net**, et journal plus grand livre te permettent de tracer chaque opération.

- Suis **marge brute**, chiffre d'affaires, frais fixes et délais de paiement pour éviter une tension de trésorerie.
- Compare sur 3 et 12 mois pour repérer saisonnalité et tendances, puis ajuste achats et promos.
- Fais des vérifications terrain : top ventes, marges par famille, factures fournisseurs, et 3 actions chiffrées.

Si ta marge baisse ou si les charges montent, traite ces **signaux d'alerte** tout de suite. Une fiche d'analyse d'une page, mise à jour régulièrement, te donne des décisions rapides et vérifiables.

Management et ressources humaines

Présentation de la matière :

Dans le BP Fleuriste, tu apprends à piloter l'activité et à gérer une équipe, recrutement, intégration, planning, motivation, règles simples du travail. Cette matière conduit à l'épreuve **Gestion et management**, avec un **coefficient 4**, sous forme d'étude de cas.

Si tu es en examen final, c'est un **écrit de 3 h**. En CCF, tu passes **2 situations** d'évaluation, au moment où tu es prêt, parfois en lien avec des situations vues en entreprise. Un camarade m'a dit qu'un planning lisible lui a évité de perdre 2 points.

Conseil :

Révises comme si tu étais **responsable de boutique**, décide et justifie. Fais 2 entraînements par semaine, 25 min, lecture rapide du dossier, puis réponses courtes, chiffres, décision.

Le jour J, sécurise les basiques:

- Calculer une marge simple
- Justifier un choix d'embauche
- Proposer une motivation d'équipe

Piège fréquent: Raconter ton vécu sans preuve. Ajoute 1 indicateur, panier moyen, heures d'équipe, casse, puis propose une action réaliste et termine par une conclusion nette.

Table des matières

Chapitre 1 : Organisation du travail quotidien	Aller
1. Planification et routine quotidienne	Aller
2. Gestion des priorités et communication	Aller
Chapitre 2 : Encadrement et formation des équipes	Aller
1. Rôle du responsable et styles de management	Aller
2. Former et monter les compétences	Aller
3. Motiver, suivre et gérer les conflits	Aller
Chapitre 3 : Recrutement et intégration	Aller
1. Préparer le recrutement	Aller
2. Sélection et entretien	Aller
3. Intégration et suivi	Aller
Chapitre 4 : Évaluation et motivation	Aller
1. Évaluer les compétences en boutique	Aller
2. Utiliser l'évaluation pour motiver	Aller
3. Suivi et plan d'amélioration	Aller

Chapitre 1 : Organisation du travail quotidien

1. Planification et routine quotidienne :

Objectif et public :

Je t'explique comment organiser ta journée en boutique pour être efficace, limiter le gaspillage et rendre service aux clients. Ce cours vise les apprentis et employés en fleuristerie.

Plan simple :

Structure ta matinée en 3 blocs. Réception et nettoyage 60 minutes, préparation des commandes 120 minutes, et service client le reste de la journée.

Matériel et préparation :

Vérifie chaque jour l'eau, les ciseaux, l'adhésif, et l'étiquetage. Fais un inventaire rapide de 5 à 10 minutes avant l'ouverture pour éviter les ruptures.

Exemple d'organisation de la matinée :

Un stagiaire a réduit de 30% le temps d'assemblage en regroupant les tâches similaires, passant de 20 à 14 bouquets assemblés par heure. Livrable attendu: fiche de process et plan de poste.

Anecdote: la première fois en stage j'ai oublié une livraison urgente, et depuis j'ai toujours une check-list imprimée pour éviter cette erreur.

Tâche	Durée indicative	Commentaire
Réception et contrôle fleurs	60 minutes	Vérifier qualité et températures
Préparation des commandes	120 minutes	Regrouper par type pour gagner du temps
Service client et ventes	Reste de la journée	Prioriser les commandes urgentes

2. Gestion des priorités et communication :

Prioriser les tâches :

Classe les tâches selon urgence, impact client et durée. Utilise la règle 2-2-1: 2 tâches critiques à traiter immédiatement, 2 tâches importantes à planifier dans la journée, 1 tâche à déléguer ou reporter.

Communication avec l'équipe et les clients :

Sois clair lors des briefings matinaux, indique les livraisons prévues, les commandes urgentes et les absences. Note les messages clients sur un carnet ou une application pour assurer le suivi.

Mini cas concret :

Contexte: boutique en centre-ville reçoit une commande de 120 compositions pour la fête des mères, livraison en 3 jours. Tu répartis le travail sur 3 employés, 40 compositions par jour, planning horaire serré.

Résultat: livraison faite à temps, taux de retour 0%, marge maintenue. Livrable attendu: bordereau de préparation détaillé et planning d'assemblage avec quantités et responsabilités pour chaque créneau.

Astuce préparation :

Prépare des kits de base la veille pour les bouquets les plus courants. Tu gagnes environ 15 minutes par bouquet le lendemain, ce qui permet de mieux absorber les pics d'activité.

Action	Fréquence	Responsable
Vérifier eau et coupes	Chaque matin	Responsable boutique
Contrôler stock de mousse et papier	Chaque jour	Stagiaire / employé
Préparer kits standard	La veille	Équipe assemblage
Briefing et distribution tâches	Chaque matin	Chef d'équipe

Ce qu'il faut retenir

Pour être efficace en boutique, adopte une **routine en 3 blocs** : réception et contrôle, préparation des commandes, puis vente et suivi client. Avant l'ouverture, sécurise le poste avec un **inventaire express** et le matériel prêt (eau, ciseaux, adhésif, étiquettes).

- Regroupe les tâches similaires pour accélérer l'assemblage et limiter le gaspillage.
- Priorise avec la **règle 2-2-1** : 2 critiques maintenant, 2 importantes à planifier, 1 à déléguer ou reporter.
- Fais un **briefing matinal clair** : livraisons, urgences, absences, et notes clients tracées.
- Prépare des kits standards la veille pour absorber les pics d'activité.

Avec une check-list et un planning partagé, tu réduis les oublis et tu tiens les grosses commandes sans sacrifier la marge ni la qualité. L'objectif est simple : servir vite, juste, et toujours à temps.

Chapitre 2 : Encadrement et formation des équipes

1. Rôle du responsable et styles de management :

Rôle et responsabilités :

Ton rôle consiste à organiser, transmettre et contrôler le travail de l'équipe en boutique, tout en garantissant la qualité et la sécurité. Tu dois aussi gérer les plannings et les priorités quotidiennes.

Styles de management :

Tu peux être directif pour une tâche technique urgente, ou participatif pour une création collective. Adapte ton style selon l'âge, l'expérience et la complexité de la mission des membres de l'équipe.

Délégation efficace :

Délègue les tâches claires en donnant un objectif, une deadline et des critères de qualité. Suis sans microgérer, fais un retour rapide de 10 à 15 minutes après l'exécution pour corriger si besoin.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu confies la préparation des bouquets du matin à un apprenti, tu lui donnes 30 minutes pour préparer 12 bouquets standards, puis tu vérifies 3 bouquets au hasard avant la mise en vente.

2. Former et monter les compétences :

Plan de formation :

Établis un plan simple sur 3 mois avec objectifs mesurables, par exemple apprendre 5 techniques de montage et réduire les erreurs sur commandes de 20 % pendant la période.

Méthodes pédagogiques :

Combine 2 méthodes : démonstration pratique de 20 à 30 minutes et temps de pratique supervisée de 1 à 2 heures. Ajoute des fiches techniques courtes pour mémoire immédiat.

Évaluation des acquis :

Évalue en situation réelle avec un test court, par exemple réalisation d'un matériel demandé en 45 minutes, noté sur 5 critères. Donne un feedback écrit et un objectif d'amélioration précis.

Exemple de module pratique :

Organise 4 sessions d'1 heure sur 1 mois pour maîtriser 3 assemblages de bouquets, mesure le progrès par le temps moyen de réalisation et la conformité à la commande.

Cas concret : formation d'un apprenti sur les techniques de mariage :

Contexte : une boutique reçoit 12 commandes de mariages en 2 mois. Étapes : planifier 6 sessions de 90 minutes, montrer 3 saisons de styles, pratiquer 24 compositions. Résultat : apprenti réalise 8 bouquets conformes en autonomie.

Livrable attendu : fiche de compétences chiffrée indiquant 8 techniques maîtrisées et temps moyen de réalisation réduit de 30 %.

3. Motiver, suivre et gérer les conflits :

Entretien et feedback :

Fais un entretien court chaque semaine, 10 à 15 minutes par personne, pour fixer 1 objectif d'amélioration. Le feedback doit être factuel, rapide et orienté solution pour rester constructif.

Motivation et reconnaissance :

Utilise des reconnaissances simples : félicitations publiques, prime ponctuelle ou journée de repos après un gros service. Une reconnaissance régulière augmente l'engagement et réduit l'absentéisme.

Gestion des conflits :

Interviens rapidement, écoute chaque partie séparément 15 à 20 minutes, puis propose une solution concrète et écrite. Documente l'incident et suis l'effet de la solution pendant 2 à 4 semaines.

Astuce de stage :

Si un collègue est débordé, propose-lui 30 minutes d'aide concrète plutôt qu'un conseil général, cela montre que tu es dans l'action et facilite l'apprentissage.

Checklist opérationnelle	Action concrète
Plan de formation	Établis 3 objectifs sur 3 mois avec dates et responsable
Session pratique	Prévois 1 h de démonstration + 1 h de pratique
Feedback	10 à 15 min hebdo, un objectif écrit
Suivi qualité	Contrôle aléatoire de 3 pièces par semaine
Gestion conflit	Écoute séparée 15 min, note et plan d'action

Erreurs fréquentes et conseils concrets :

Ne pas expliquer précisément les critères de réussite crée des incompréhensions. Donne toujours un objectif chiffré, par exemple "livrer 10 compositions en 2 jours" pour que tout soit clair et mesurable.

Ressenti personnel :

En stage, j'ai vu qu'un retour immédiat de 5 minutes corrigeait plus d'erreurs qu'une longue réunion hebdomadaire, c'est simple et efficace pour apprendre vite.

Ce qu'il faut retenir

Tu encadres l'équipe en organisant le travail, en garantissant qualité et sécurité, et en ajustant ton management selon l'urgence et le niveau de chacun.

- Clarifie une **délégation efficace** : objectif, deadline, critères, puis contrôle sans microgérer et retour rapide.
- Mets en place un **plan de formation** sur 3 mois, avec objectifs mesurables et suivi en situation réelle.
- Combine **démonstration + pratique supervisée** et des fiches courtes pour ancrer les gestes.
- Fais un **feedback factuel** hebdo, valorise les efforts, et gère les conflits vite (écoute séparée, solution écrite, suivi).

Évite les consignes floues : chiffre la réussite et contrôle régulièrement quelques pièces. Des retours immédiats et courts corrigent plus vite les erreurs qu'une longue réunion.

Chapitre 3 : Recrutement et intégration

1. Préparer le recrutement :

Objectif et public :

Recruter sert à combler un besoin précis en boutique, améliorer le service client ou équilibrer les horaires. Identifie d'abord le public ciblé, le niveau d'expérience et la disponibilité souhaitée pour éviter les erreurs.

Description du poste :

Rédige une fiche claire mentionnant tâches quotidiennes, compétences techniques, horaires, salaire indicatif et durée du contrat. Une fiche précise évite 70 pour cent des malentendus lors de l'embauche.

Moyens de sourcing :

- Annonce locale en vitrine
- Annonce en ligne sur un site spécialisé
- Réseau professionnel et écoles
- Cooptation par l'équipe

2. Sélection et entretien :

Préparer l'entretien :

Prépare une grille d'évaluation avec 6 critères essentiels, par exemple présentation, créativité, gestes techniques, disponibilité, expérience et motivation. Fixe une durée de 30 à 45 minutes par entretien.

Conduire l'entretien :

Commence par 5 minutes d'accueil, 15 minutes de questions, 10 à 15 minutes de test pratique et 5 minutes pour les questions du candidat. Note chaque critère avec une échelle simple.

Choix et proposition :

Après les entretiens, compare les notes et choisis le candidat qui correspond le mieux au profil. Fais une proposition écrite sous 72 heures pour garder l'intérêt du candidat.

Exemple d'entretien pratique :

Tu demandes au candidat de réaliser un petit bouquet en 15 minutes, puis tu évalues choix des fleurs, tenue du geste et proportion. C'est très révélateur du niveau technique réel.

3. Intégration et suivi :

Plan d'intégration :

Prévois un plan d'intégration sur 1 semaine avec objectifs clairs pour chaque jour. Inclue présentation de l'équipe, procédures de vente, hygiène et manipulation des végétaux, et tutorat par un binôme.

Suivi et évaluation :

Fais un point à 15 jours puis à 2 mois, évalue compétences et autonomie. Utilise une grille de 5 indicateurs pour donner un retour constructif et fixer des objectifs d'amélioration concrets.

Mentorat et responsabilités :

Désigne un mentor pour 1 à 2 mois qui accompagne le nouvel employé sur les gestes techniques et la relation client. Le mentor réduit les erreurs et accélère l'autonomie de 30 à 50 pour cent.

Exemple d'intégration chiffrée :

Un plan d'intégration typique : jour 1 accueil et sécurité, jour 2 gestes techniques, jours 3 à 5 pratique en caisse et composition, puis point à 15 jours et à 2 mois avec la fiche d'évaluation.

Exemple d'embauche d'un vendeur polyvalent :

Contexte : boutique de 2 salariés cherche 1 vendeur polyvalent. Étapes : publier annonce 14 jours, recevoir 25 candidatures, sélectionner 5 CV, faire 4 entretiens, test pratique pour 3 candidats. Résultat : 1 embauche en 4 semaines. Livrable attendu : dossier RH complet comprenant fiche de poste, CV du candidat retenu, contrat signé, planning d'intégration d'une semaine.

Canal	Temps moyen pour un candidat	Coût approximatif	Taux de succès estimé
Annonce locale	10 jours	30 euros	20 pour cent
Réseau et cooptation	7 jours	0 à 50 euros	45 pour cent
Écoles et apprentissage	30 jours	0 euro	35 pour cent
Agence d'intérim	3 jours	150 euros	60 pour cent

Un petit conseil vécu : oublie pas d'indiquer le salaire ou la fourchette dans l'annonce, cela te fait gagner du temps et évite des candidatures non adaptées.

Étape	Action	Délai
Préparer fiche de poste	Définir missions et profil	2 jours
Publier annonce	Choisir 2 canaux principaux	14 jours

Sélection des CV	Préselectionner 3 à 6 profils	3 jours
Entretien	Planifier test pratique de 15 minutes	7 jours
Intégration	Suivi à 15 jours et 2 mois	60 jours

Ce qu'il faut retenir

Pour recruter juste, pars d'un besoin concret (service, horaires, compétences) et rédige une **fiche de poste claire** avec missions, horaires, contrat et salaire ou fourchette.

- Diffuse sur 2 canaux : vitrine, sites, réseau, écoles ou cooptation, selon délai et budget.
- Structure l'entretien avec une **grille d'évaluation** (6 critères) sur 30 à 45 minutes.
- Ajoute un **test pratique de 15 minutes** et envoie une proposition écrite sous 72 heures.

Côté intégration, prépare un **plan d'intégration** sur 1 semaine et désigne un mentor 1 à 2 mois. Fais un point à 15 jours puis à 2 mois pour mesurer autonomie et fixer des objectifs.

Chapitre 4 : Évaluation et motivation

1. Évaluer les compétences en boutique :

Objectif de l'évaluation :

L'objectif est d'objectiver les compétences techniques et relationnelles, repérer les points à améliorer, et définir un plan concret pour chaque élève. Tu gagnes en clarté et en crédibilité auprès de l'équipe.

Méthodes et outils :

Utilise observation en boutique, grille d'évaluation sur 1 à 5, test pratique chronométré, et feedback client. Note aussi la présentation, précision technique, et respect des consignes de sécurité.

Fréquence et durée :

Fais une évaluation courte chaque semaine, 10 à 15 minutes, et une évaluation formelle tous les 3 mois pendant 45 à 60 minutes. Ajuste selon l'élève et la charge magasin.

Exemple : évaluation hebdomadaire :

Chaque semaine, note 1 à 5 la rapidité et la qualité, chronomètre 3 bouquets, recueille 2 commentaires clients, et vise une baisse de temps de 30% en 8 semaines.

Critère	Indicateur	Fréquence	Objectif
Rapidité	Temps moyen par bouquet (minutes)	Hebdomadaire	≤ 12 minutes
Qualité de finition	Note sur 5	Mensuelle	≥ 4
Accueil client	Score satisfaction client	Après chaque vente	≥ 4,5
Respect sécurité	Observations conformité	Mensuelle	0 non-conformité majeure

2. Utiliser l'évaluation pour motiver :

Rétroaction constructive :

Donne un feedback précis, positif d'abord, puis un point d'amélioration. Sois concret, propose 1 action à tester la semaine suivante, et fixe un objectif mesurable.

Objectifs SMART :

Rédige des objectifs clairs, spécifiques et mesurables. Un bon objectif permet de suivre les progrès et d'ajuster la formation en 2 ou 3 étapes.

- Spécifique : réduire le temps par bouquet à 12 minutes
- Mesurable : chronomètre et note qualité sur 1 à 5
- Atteignable : exercices 3 fois par semaine
- Réaliste : conservation de la qualité
- Temporel : objectif en 8 semaines

Récompenses et reconnaissance :

Favorise petites récompenses, par exemple 1 journée sans tâche administrative, ou un bon d'achat de 20 euros. Les reconnaissances régulières renforcent l'engagement et le souci du détail.

Exemple : feedback motivant :

Un compliment public après une jolie création a souvent un effet visible, la personne améliore sa concentration et sa confiance pendant plusieurs semaines.

En stage, un compliment sincère après une création a redonné confiance à un camarade, et il a maintenu ce niveau pendant 3 semaines, montrant l'effet d'une reconnaissance immédiate.

3. Suivi et plan d'amélioration :

Plan individuel :

Élabore un plan en 3 étapes, avec actions, échéances et critères de réussite. Prévois 2 exercices pratiques hebdomadaires et un point formel après 6 semaines pour mesurer l'évolution.

Mesure des progrès :

Mesure le temps moyen par bouquet, le taux d'erreurs clients, et la note de satisfaction sur 5. Fixe des cibles, par exemple 12 minutes par bouquet et 4,5 de satisfaction client.

Livrable et temps :

Le livrable attendu est un plan d'amélioration signé, une grille d'évaluation remplie sur 6 semaines, et un tableau de bord synthétique. Prévois 1 à 2 heures pour la production du document final.

Exemple de cas concret :

Contexte: stagiaire 18 ans, temps moyen par bouquet 20 minutes, objectif 12 minutes.

Étapes: 2 semaines d'observation, 3 exercices hebdomadaires, feedback chaque semaine. Résultat: 12 minutes atteint en 8 semaines, erreur client réduite de 50%. Livrable: grille et tableau de suivi.

Check-list opérationnelle :

Action	Fréquence
Observation courte en boutique	Chaque semaine

Test chronométré (3 bouquets)	2 fois par semaine
Entretien de feedback	Hebdomadaire
Point formel et bilan	Toutes les 6 semaines
Mise à jour du tableau de bord	Après chaque bilan

Ce qu'il faut retenir

L'évaluation en boutique sert à **objectiver les compétences**, cibler les progrès et bâtir un plan clair. Tu combines observation, notes 1 à 5, tests chronométrés et retours clients, en vérifiant aussi la sécurité.

- Rythme : mini-évaluation hebdo (10 à 15 min) + bilan formel trimestriel (45 à 60 min).
- Motivation : **feedback précis et positif**, puis 1 axe d'amélioration avec 1 action test.
- Pilotage : fixe des **objectifs SMART mesurables** (temps, qualité, satisfaction) et suis un **plan d'amélioration signé**.

Mesure les progrès (temps par bouquet, erreurs, satisfaction) et valorise les efforts par une reconnaissance régulière ou une petite récompense. Un suivi structuré rend les résultats visibles et durables.

Vente-conseil et relation client

Présentation de la matière :

En BP Fleuriste, **Vente-conseil et relation client** t'apprend à accueillir, écouter, puis transformer une demande floue en proposition claire. Tu travailles l'**écoute active**, le **questionnement client**, l'argumentation, la vente additionnelle, et la façon de rassurer sur l'entretien des fleurs et des plantes.

Cette matière conduit à l'épreuve de **développement commercial**, évaluée avec un **coefficient de 4**. Le plus souvent, tu es noté en **CCF** avec 1 ou 2 situations pendant l'année, sinon en **épreuve orale** de 40 minutes, appuyée sur **3 fiches** de situations vécues. J'ai vu l'un de mes amis perdre du temps car il oubliait de reformuler, ça se rattrape vite avec une trame simple.

Conseil :

Chaque semaine, bloque 3 créneaux de 20 minutes. Entraîne-toi à dire 5 questions d'ouverture, puis 5 questions de précision, et finis par une proposition avec 2 options de prix. Le piège classique, c'est de parler trop tôt de ton idée au lieu de partir du besoin.

Prépare tes **3 fiches** comme un mini journal de vente: contexte, objectif, actions, résultat chiffré comme panier moyen, taux de transformation, relance. Note aussi ta **mise en valeur** en vitrine, et ce que tu ferais mieux la prochaine fois.

- Rédige 3 situations complètes
- Répète ton oral 2 fois
- Liste 5 objections fréquentes

Le jour J, garde un rythme calme, reformule 1 fois, propose 1 alternative, puis conclus avec une action précise, emballage, carte, conseils d'entretien, et un retour client programmé.

Table des matières

Chapitre 1 : Accueil et découverte des besoins	Aller
1. Accueillir le client	Aller
2. Découvrir les besoins du client	Aller
Chapitre 2 : Argumentaire et techniques de vente	Aller
1. Préparer ton argumentaire	Aller
2. Techniques de vente en boutique	Aller
3. Gérer les objections et conclure la vente	Aller
Chapitre 3 : Conseil d'entretien des végétaux	Aller
1. Conseils généraux d'entretien	Aller
2. Entretien selon le type de végétal	Aller

3. Gérer le post-vente et fidéliser [Aller](#)

Chapitre 4 : Gestion des réclamations et litiges [Aller](#)

1. Recevoir et enregistrer une réclamation [Aller](#)

2. Traiter et résoudre la réclamation [Aller](#)

3. Prévenir les litiges et suivre les indicateurs [Aller](#)

Chapitre 5 : Fidélisation et suivi client [Aller](#)

1. Fidéliser par le service après-vente et le suivi [Aller](#)

2. Programmes de fidélité et communication personnalisée [Aller](#)

3. Mesurer la satisfaction et corriger les problèmes [Aller](#)

Chapitre 1 : Accueil et découverte des besoins

1. Accueillir le client :

Objectif et attitude :

Ton objectif est de mettre le client à l'aise dès les premières secondes, adopter une posture ouverte et un sourire naturel, montrer que tu es disponible pour écouter et conseiller honnêtement.

Accueil physique et sensoriel :

Veille à l'ambiance du magasin, propreté, odeur légère et présentation claire des fleurs, cela rassure le client et décuple la confiance, surtout pour des achats émotionnels comme un bouquet pour un événement.

Premiers questionnements :

Commence par poser 3 à 5 questions ouvertes pour comprendre l'occasion, le budget et le style souhaité, évite les questions fermées qui coupent la parole et limitent les informations utiles.

Astuce accueil :

Utilise une phrase d'ouverture simple et personnalisée, par exemple "Bonjour, tu cherches un bouquet pour qui et pour quelle occasion ?", cela lance la conversation et facilite la suite.

2. Découvrir les besoins du client :

Questionner efficacement :

Pose des questions ciblées en suivant un ordre logique, débute par l'occasion puis le budget et enfin les préférences de couleurs ou de fleurs, cela te permet de proposer rapidement des options pertinentes.

Prendre des notes et reformuler :

Prends des notes claires et reformule les demandes en 1 ou 2 phrases pour valider, par exemple "Donc tu veux un bouquet pour un anniversaire, couleur plutôt pastel, budget 40 euros", cela évite les malentendus.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Contexte : un client veut un bouquet anniversaire pour 45 euros, demande pastel et entretien facile. Tu confirmes le budget, proposes 3 compositions, et réalises la commande en 20 minutes.

Propositions adaptées :

Propose 2 ou 3 options chiffrées, par exemple option A 35 euros simple, option B 55 euros plus travaillée, option C 80 euros luxe. Explique les différences concrètement et demande une préférence.

Élément	Question à se poser
Occasion	Est-ce un anniversaire, un mariage, un deuil ou juste un cadeau ?
Budget	Quel montant le client veut-il dépenser aujourd'hui ?
Style et couleurs	Plutôt moderne, champêtre, romantique, quelles couleurs éviter ?
Contraintes	Allergies, délai de livraison, support souhaité, entretien demandé ?

Mini cas concret :

Contexte : une cliente appelle pour un bouquet livraison pour un anniversaire demain midi, budget 60 euros, préfère pivoines et teinte rose. Étapes : choix fleurs, validation prix, réalisation en 35 minutes, livraison 12h30.

Livrable attendu :

Tu dois fournir un bon de commande imprimé avec nom, adresse, message, composition décrite et prix final de 60 euros, plus preuve de livraison signée, préparation prête en 35 minutes maximum.

Checklist opérationnelle :

Utilise cette checklist quand tu es sur le terrain pour ne rien oublier et accélérer la prise en charge du client.

Tâche	À faire
Accueillir	Saluer en moins de 5 secondes et proposer de l'aide
Questionner	Poser 3 questions clés : occasion, budget, préférences
Noter	Écrire nom, heure, adresse, message et allergies éventuelles
Proposer	Montrer 2 à 3 options chiffrées et valider la commande
Confirmer	Redire les détails et indiquer le délai de préparation

Astuce de stage :

Quand tu débutes, prépare des fiches type pour 5 situations fréquentes, cela te fera gagner 2 à 5 minutes par commande et tu feras moins d'erreurs lors des rushes.

Ce qu'il faut retenir

Dès l'arrivée, ton rôle est de **mettre le client à l'aise** : posture ouverte, sourire, et un magasin propre avec une ambiance rassurante.

- Pose 3 à 5 **questions ouvertes ciblées** : occasion, budget, style/couleurs, puis contraintes (allergies, délai, livraison).
- Prends des notes et **reformuler pour valider** en 1 à 2 phrases pour éviter les malentendus.
- Propose 2 à 3 **options chiffrées claires**, explique la différence, puis fais choisir.

Confirme les détails (prix, composition, délai) et, si besoin, prépare un bon de commande complet avec preuve de livraison. Des fiches type pour les cas fréquents te font gagner du temps et réduisent les erreurs.

Chapitre 2 : Argumentaire et techniques de vente

1. Préparer ton argumentaire :

Objectif et public :

Ton objectif est de convaincre rapidement, en 30 à 120 secondes, en t'appuyant sur les besoins découverts lors de l'accueil et la découverte. Adapte ton ton selon l'âge et le budget du client.

Structure simple :

Organise ton argumentaire en trois parties : accroche, bénéfices concrets, preuve ou exemple. Cette trame garde ton discours clair et facilite la mémorisation en magasin.

Argumentaire produit :

Pour chaque produit, note 2 arguments principaux : un argument émotionnel et un argument technique. Prépare aussi 1 alternative si le produit initial ne convient pas.

Exemple d'argumentaire :

Pour un bouquet de mariage, tu peux dire : "Ce bouquet mettra en valeur la mariée, il tient 5 à 7 jours en vase grâce au conditionnement, et je peux l'adapter aux couleurs du thème."

2. Techniques de vente en boutique :

Accroches efficaces :

Utilise une question, un compliment ou une observation concrète pour lancer la discussion. Une accroche bien choisie augmente les chances d'échange de 30 à 50 pourcent selon ton aisance.

Vente suggestive et montée en gamme :

Propose toujours une option plus qualitative et une option complémentaire. Un up-selling bien fait peut augmenter le panier moyen de 10 à 25 pourcent en fonction du client.

Mise en valeur et démonstration :

Montre, touche, explique la tenue d'une création et donne une indication de durée de vie. Les démonstrations rassurent, elles réduisent les objections et accélèrent la décision d'achat.

Astuce stage :

Commence la vente avec 2 propositions concrètes plutôt que d'ouvrir 10 options, les clients se sentent moins perdus et prennent plus facilement une décision.

Technique	Quand l'utiliser	Impact attendu
-----------	------------------	----------------

Accroche question	Au premier contact	Augmente l'ouverture au dialogue
Vente suggestive	Lors du choix final	Hausse du panier moyen
Démonstration live	Pour produits fragiles ou techniques	Renforce la confiance

3. Gérer les objections et conclure la vente :

Écoute et reformulation :

Quand le client émet une objection, reformule en 6 à 10 mots pour montrer que tu as compris, puis répond avec un bénéfice clair et concret lié au produit.

Techniques de réponse :

Utilise l'information, l'offre alternative et la preuve sociale. Donne un délai ou une garantie pour rassurer, par exemple "tenue estimée 5 jours en vase" ou "retour possible sous 7 jours".

La conclusion active :

Propose une action précise pour conclure, comme "je vous prépare le bouquet en taille moyenne" ou "je vous emballe pour offrir maintenant". Une proposition fermée facilite la décision.

Exemple de gestion d'objection :

Client : "C'est cher." Tu réponds : "Je comprends, ce modèle utilise des roses importées et une structure qui prolonge la tenue de 5 jours, je peux vous proposer une version moins onéreuse."

Étape	Action à mener	Indicateur
Accueillir	Sourire, poser 1 question	Taux d'échanges initiaux
Proposer	Donner 2 options claires	Panier moyen
Conclure	Formuler une action concrète	Taux de conversion

Mini cas concret :

Contexte :

Tu es en stage dans une boutique de centre-ville, période de fête des mères. On te demande d'augmenter le chiffre d'affaires en proposant un produit complémentaire.

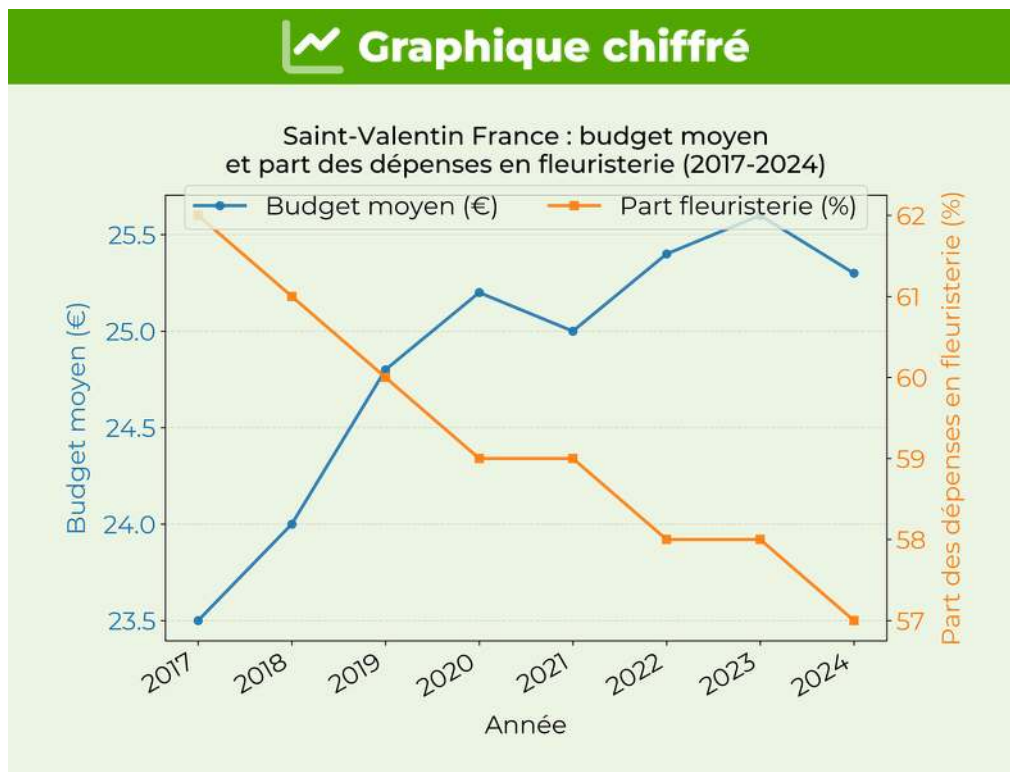
Étapes :

- Identifier 1 produit phare à mettre en avant, par exemple un bouquet à 35 euros

- Préparer 2 arguments pour ce bouquet et 1 proposition complémentaire, comme un vase à 12 euros
- Tester la proposition pendant 7 jours et mesurer les ventes

Résultat attendu :

Objectif chiffré : augmenter le taux d'achat du vase complémentaire de 5 pourcent à 15 pourcent, soit 10 ventes supplémentaires sur 100 bouquets vendus. Livrable : rapport de 1 page avec chiffre d'affaires et recommandations.



Check-list opérationnelle :

Tâche	Pourquoi	Quand
Préparer 2 arguments par produit	Pour être concis en face du client	Avant l'ouverture
Proposer 2 options	Réduire l'indécision	Au moment du choix
Noter les objections courantes	Pour y répondre mieux demain	En fin de journée
Mesurer le taux de conversion	Pour ajuster l'argumentaire	Chaque semaine
Demander un feedback client	Améliorer ton discours	Après la vente

Exemple d'erreur fréquente :

Parler trop vite et bombarder d'arguments est contre-productif, j'ai vu un camarade perdre 30 pourcent d'opportunités avant de ralentir et d'écouter davantage.

Ce qu'il faut retenir

Tu dois convaincre vite avec un **objectif en 120 secondes**, en adaptant ton ton au client. Appuie-toi sur une **structure accroche-bénéfices-preuve** et prépare, par produit, 1 argument émotionnel, 1 technique et 1 alternative.

- Lance l'échange avec une question, un compliment ou une observation concrète.
- Pratique la **vente suggestive** : propose une montée en gamme et un complément (ex : vase).
- Rassure par la démonstration et répond aux objections par **reformulation en 10 mots**, preuve et option moins chère.

Pour conclure, propose une action précise (taille du bouquet, emballage cadeau) plutôt que de laisser le choix ouvert. Teste tes propositions sur quelques jours, mesure panier moyen et conversion, puis ajuste ton discours.

Chapitre 3 : Conseil d'entretien des végétaux

1. Conseils généraux d'entretien :

Arrosage et fréquence :

Arrose en fonction du substrat et de la taille du pot, vérifie l'humidité avec ton doigt, évite l'eau stagnante et adapte la fréquence entre 1 fois par semaine et 1 fois par jour selon la plante.

Lumière et température :

Place les plantes selon leurs besoins, lumière directe pour les sun lovers et ombre pour les espèces d'intérieur, vise des températures stables entre 15 et 23°C pour la plupart des plantes d'appartement.

Exemple d'entretien quotidien :

Pour un spathiphyllum, enlève les poussières des feuilles, arrose légèrement tous les 3 jours et vérifie que l'eau s'écoule librement, cela prolonge la floraison d'environ 10 à 14 jours.

2. Entretien selon le type de végétal :

Fleurs coupées :

Recoupe les tiges de 2 à 3 cm en biais avant de les mettre en vase, change l'eau tous les 2 jours et ajoute un conservateur commercial ou 1 cuillère de sucre par litre pour prolonger la durée de vie de 3 à 5 jours.

Plantes en pot :

Rempote tous les 12 à 24 mois selon la croissance, surveille le volume racinaire, utilise un mélange adapté et fertilise pendant la saison de croissance tous les 4 à 6 semaines.

Plantes d'extérieur et arbustes :

En extérieur, espace les arrosages et surveille la période de reprise au printemps, protège du gel sous 0°C et taille après la floraison pour favoriser une reprise saine et un développement harmonieux.

Exemple de cas concret :

Contexte : un client achète 12 roses coupées et 1 sansevière en pot. Étapes : recoupe, eau propre, livret conseils 1 page. Résultat : prolongation de la fraîcheur de 4 à 7 jours. Livrable : fiche imprimée 1 page avec 5 points clairs.

Type de végétal	Arrosage indiqué	Température conseillée
Fleurs coupées	Changer l'eau tous les 2 jours	15 à 20°C
Plantes d'intérieur	1 fois tous les 3 à 7 jours	18 à 23°C

Plantes d'extérieur	1 fois par semaine en été	Selon saison, protéger sous 0°C
---------------------	---------------------------	---------------------------------

3. Gérer le post-vente et fidéliser :

Fiche conseil remise au client :

Donne toujours une fiche claire de 3 à 5 conseils écrits, indique fréquence d'arrosage, exposition, température et un conseil anti-nuisible, cela augmente la satisfaction et réduit les retours en boutique.

Erreurs fréquentes et astuces :

Évite de dire arrose « régulièrement » sans précision, mesure l'humidité et donne un repère chiffré, recommande un pot avec trous et insiste sur le drainage pour éviter jusqu'à 80 pour cent des problèmes de pourriture.

Exemple d'accompagnement post-vente :

Suivi simple : propose un SMS ou mail 7 jours après la vente, rappelle 3 conseils essentiels et propose un retour en boutique si problème persiste, cela fidélise environ 20 pour cent des clients.

Check-list opérationnelle :

Tâche	Fréquence
Vérifier humidité du substrat	Avant chaque arrosage
Rincer vase et changer eau	Tous les 2 jours
Remettre fiche conseils au client	À chaque vente
Proposer suivi 7 jours après	Optionnel mais recommandé

Astuce terrain :

Quand tu fais ton stage, note les 5 plantes qui posent le plus de problèmes et prépare une fiche standard pour chacune, cela te fera gagner 10 à 15 minutes par conseil client et évitera des erreurs récurrentes.

Ce qu'il faut retenir

Tu entretiens tes végétaux en adaptant l'arrosage au substrat et au pot, en évitant l'eau stagnante, et en plaçant la plante selon ses besoins de lumière. Vise une **température stable en intérieur** (souvent 15 à 23°C) et donne toujours des repères chiffrés.

- Avant d'arroser, fais une **vérification de l'humidité** au doigt et assure un bon drainage.

- Fleurs coupées : recoupe 2 à 3 cm en biais, eau propre changée tous les 2 jours, sucre ou conservateur.
- Plantes en pot : repotage tous les 12 à 24 mois et fertilisation en saison toutes les 4 à 6 semaines.
- Post-vente : remets une **fiche conseils claire** et propose un suivi à 7 jours.

Évite le flou du type « arrose régulièrement » : sois précis, c'est ce qui réduit les retours et limite la pourriture. En stage, prépare des fiches standard pour les plantes les plus problématiques afin de gagner du temps et d'être constant.

Chapitre 4 : Gestion des réclamations et litiges

1. Recevoir et enregistrer une réclamation :

Accueil et prise d'informations :

Quand un client se plaint, écoute calmement et note l'essentiel, le nom, la date d'achat, le motif et le numéro de commande si possible pour garder une traçabilité complète et utile.

Preuves et documentation :

Demande des preuves comme des photos ou une facture, puis enregistre-les dans un dossier client. Les preuves permettent une décision rapide et évitent des contestations inutiles plus tard.

Enregistrement informatisé :

Crée une fiche réclamation dans ton système ou un tableau Excel, avec date, responsable, statut et délai de réponse. Cela facilite le suivi et la transmission à l'équipe quand nécessaire.

Exemple d'enregistrement d'une réclamation :

Un client appelle pour une couronne abîmée, tu notes la commande, demandes une photo, ouvres une fiche et fixes un engagement de réponse sous 48 heures.

2. Traiter et résoudre la réclamation :

Analyse du problème :

Vérifie la conformité avec la commande, la date d'achat et les garanties. Évalue rapidement si l'erreur vient d'une préparation, d'une livraison ou d'un mauvais usage par le client.

Proposition de solution :

Offre toujours au moins deux options raisonnables, par exemple remplacement, avoir de 50% ou remboursement partiel, en expliquant clairement les délais et conditions pour calmer la situation.

Escalade et litiges :

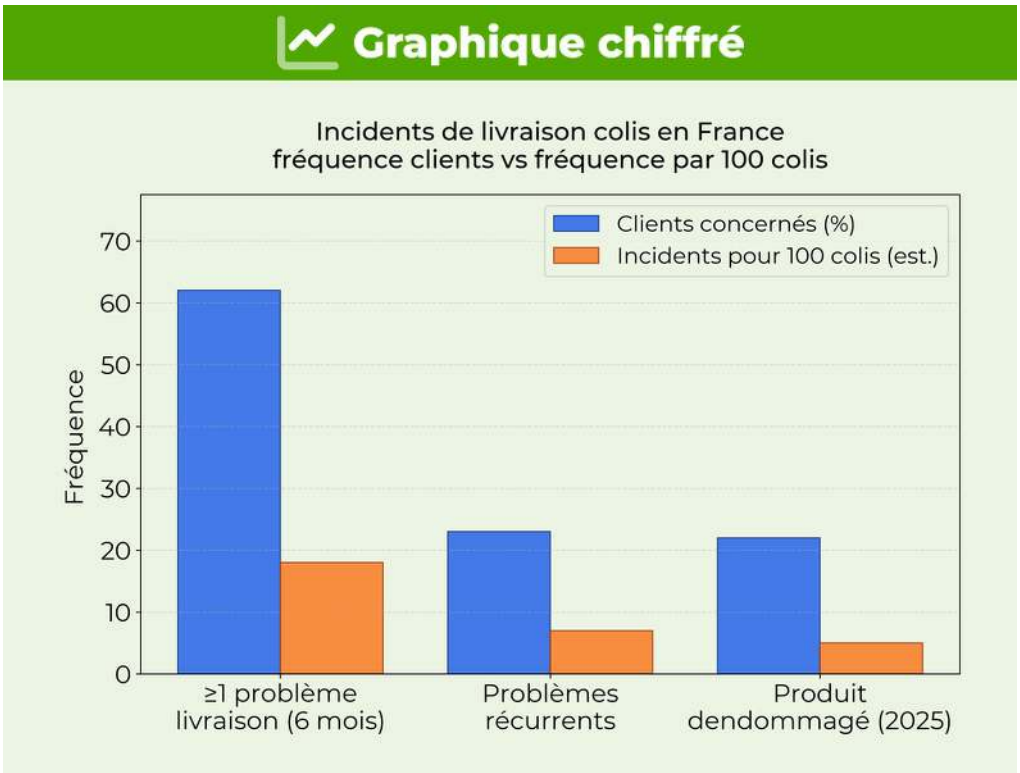
Si tu ne peux pas résoudre immédiatement, escalade au responsable et fixe un délai clair, généralement 72 heures, pour donner une réponse finale au client et éviter l'aggravation du litige.

Astuce issue du terrain :

Prends une photo avant toute retouche ou remplacement, cela évite 70% des désaccords lors d'une contestation, et garde toujours une trace datée pour la suite.

Mini cas concret : rembourser une composition florale abîmée :

Contexte : composition livrée abîmée, client signale 24 heures après. Étapes : réception photo, vérification facture, proposition remplacement ou remboursement. Résultat : remplacement en 48 heures, satisfaction mesurée à 90%.



Livrable attendu : fiche réclamation d'une page avec 6 champs remplis, photo jointe, décision prise sous 48 heures et suivi client jusqu'à satisfaction.

Étape	Durée cible	Action
Réception	24 heures	Enregistrer la réclamation et demander preuves
Analyse	48 heures	Vérifier commande et responsabilités
Décision	72 heures	Proposer solution écrite et engagement

Exemple d'optimisation d'un processus de production :
En revue mensuelle, l'équipe a réduit les erreurs de préparation de bouquets de 30% en ajoutant une check-list de contrôle qualité avant livraison.

3. Prévenir les litiges et suivre les indicateurs :

Mesurer et analyser :
Installe des indicateurs simples, taux de réclamation par 100 ventes, délai moyen de traitement et taux de résolution au premier contact pour piloter tes améliorations au fil du temps.

Actions préventives :

Standardise les emballages pour livraisons fragiles, note les consignes de transport sur les bons et forme l'équipe 1 heure par semaine sur les points récurrents pour limiter les incidents.

Communication et politique commerciale :

Affiche clairement les conditions de retour, la garantie et les délais de remboursement en boutique et sur les factures pour éviter des malentendus avec les clients.

Exemple de suivi d'indicateurs :

Chaque mois, tu compiles 3 chiffres : nombre de réclamations, délai moyen réponse et taux de satisfaction post-résolution pour ajuster les process.

Vérification	Action concrète
Contrôler la commande	Comparer ticket et bouquet avant livraison
Prendre des photos	Photo avant départ et à la réception si possible
Informers le client	Donner délai et solution proposée par écrit
Archiver	Conserver fiche et échanges pendant 3 ans
Analyser	Revue mensuelle pour actions correctives

Checklist terrain :

- Vérifier la commande avant emballage
- Photographier le produit avant départ
- Enregistrer la réclamation sous 24 heures
- Répondre au client sous 48 heures
- Archiver la fiche et suivre jusqu'à clôture

Petite anecdote réelle : une cliente m'a envoyé une photo floue, j'ai compris l'importance d'expliquer comment prendre une photo utile pour accélérer la résolution.

Ce qu'il faut retenir

Pour gérer une réclamation, tu restes calme, tu écoutes, puis tu notes les infos clés pour une **traçabilité complète**. Tu demandes des **preuves datées** (photo, facture) et tu crées une fiche (date, responsable, statut, délai) pour suivre sans perdre le fil.

- Réception sous 24 h : enregistrer et demander les preuves.
- Analyse sous 48 h : vérifier commande, garanties et responsabilité (prépa, livraison, usage).

- Décision sous 72 h : proposer **deux options claires** et, si besoin, escalader au responsable.
- Prévenir : photos avant départ, check-list, conditions affichées, archivage 3 ans, **indicateurs simples** mensuels.

Explique au client quoi fournir (ex. photo nette) et annonce toujours un délai. Tu clôtures seulement quand la solution est appliquée et la satisfaction vérifiée.

Chapitre 5 : Fidélisation et suivi client

1. Fidéliser par le service après-vente et le suivi :

Objectif et public :

Ton objectif est de transformer un premier achat en achat répété, en visant clients locaux, entreprises et familles. Pense à suivre la fidélité sur une période de 3 à 12 mois pour mesurer l'effet réel.

Actions de suivi :

Pour garder le contact, réalise ces actions simples :

- Appeler ou envoyer un message sous 48 à 72 heures après une vente importante
- Envoyer une carte ou un SMS d'anniversaire avec une offre
- Proposer un suivi d'entretien pour plantes sous 7 à 30 jours

Indicateurs et fréquence :

Mesure taux de réachat, panier moyen et taux de réclamation. Suis ces indicateurs chaque mois pendant 6 mois pour ajuster tes actions et détecter les tendances.

Exemple d'optimisation de suivi client :

Après un bouquet de mariage, la boutique rappelle sous 7 jours, propose entretien gratuit dans 30 jours, ce suivi augmente le réachat de 15% chez les nouveaux clients.

2. Programmes de fidélité et communication personnalisée :

Types d'offres :

Propose carte de fidélité à tampon, remise anniversaire, abonnement bouquet mensuel, ou offre pro pour entreprises. Un abonnement mensuel peut représenter 20% du CA récurrent si tu as 30 abonnés.

Gestion des données :

Collecte nom, téléphone, e-mail et préférence fleurs. Classe en 3 segments, occasionnels, réguliers et pros, pour adapter offres et fréquence d'envoi, utilise un fichier Excel ou un CRM gratuit.

Canaux et messages :

Utilise SMS pour relances courtes, e-mail pour offres détaillées, et le contact en boutique pour ventes additionnelles. Varie le message selon le segment pour améliorer le taux d'ouverture.

Canal	Efficacité	Coût approximatif
-------	------------	-------------------

SMS	Très bon pour relance courte	Faible, environ 0,05€ à 0,10€ par message
E-mail	Bon pour offres et newsletters	Très faible si via outil gratuit
Appel téléphonique	Très efficace pour ventes pro	Élevé en temps, coût horaire selon salaire
Contact en boutique	Idéal pour ventes additionnelles	Nul en argent, dépend du temps passé

3. Mesurer la satisfaction et corriger les problèmes :

Outils de mesure :

Utilise mini-sondage avec 3 questions, QR code sur ticket, ou téléphone. Envoie le sondage sous 48 heures puis à 30 jours pour capter l'expérience et le taux de réachat.

Remontée et traitement des retours :

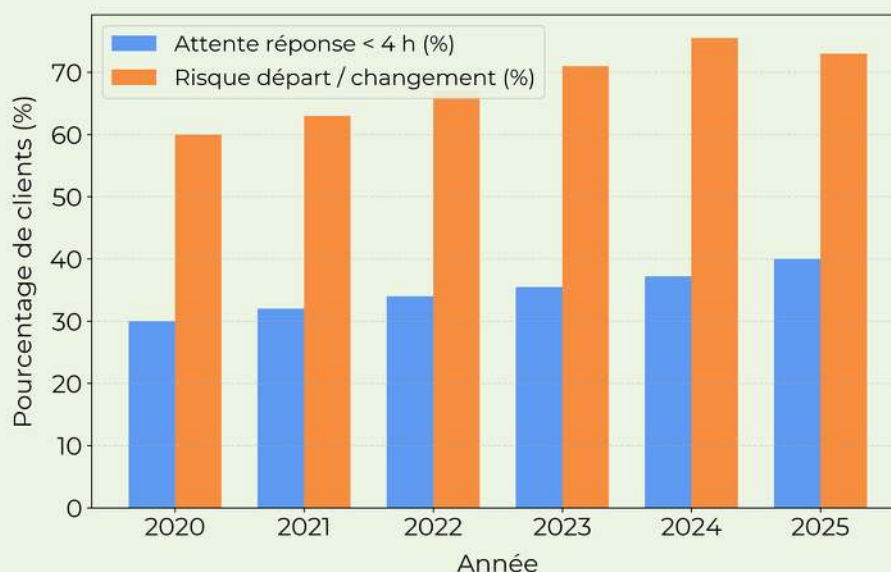
Enregistre chaque réclamation, réponds sous 72 heures, propose geste commercial si nécessaire, puis note la résolution. Un traitement rapide réduit les avis négatifs et sauve des clients.

Mini cas concret :

Contexte : Une boutique reçoit 12 réclamations par mois sur 250 ventes. Étapes : recueil via QR code, réponse sous 48 heures, proposition de remplacement ou 20€ de geste. Résultat : baisse des réclamations de 50% en 3 mois. Livrable attendu : tableau mensuel avec nombre de réclamations, délai de réponse moyen et taux de résolution en pourcentage.

Graphique chiffré

Service client : attente de rapidité vs risque de départ (2020-2025)



Exemple de traitement rapide :

Un client signale une plante abîmée via QR code, la boutique propose échange sous 24 heures et note l'incident. Le client revient acheter un bouquet une semaine plus tard.

Étape	Action opérationnelle	À faire sur le terrain
Collecte	Récupérer contact et préférence client	Demander e-mail ou téléphone à la caisse
Relance	Envoyer message sous 48 à 72 heures	Préparer modèles SMS et e-mail
Offre	Proposer une offre ciblée	Mettre en place une remise anniversaire
Mesure	Suivre taux de réachat et NPS	Mettre à jour le fichier client chaque semaine
Amélioration	Ajuster actions selon résultats	Faire un point équipe tous les 15 jours

Astuce terrain :

En stage, j'ai vu qu'un message personnalisé augmente le retour client, même court et gentil. Prends 5 minutes après la vente pour noter une préférence, ça paie ensuite.



Représentation visuelle



Suivi des commandes client pour améliorer le service après-vente



Ce qu'il faut retenir

Ton but est de convertir un premier achat en réachat grâce à un **service après-vente réactif** et une communication personnalisée, surtout sur 3 à 12 mois.

- Fais un **suivi sous 72 heures** après une vente importante, puis propose un entretien sous 7 à 30 jours.
- Déploie des **offres de fidélité ciblées** : carte à tampon, remise anniversaire, abonnement mensuel, offre pro.
- Collecte et segmente les données (occasionnels, réguliers, pros) et choisis le bon canal (SMS, e-mail, appel, boutique).
- Suis taux de réachat, panier moyen, réclamations, et lance un mini-sondage à 48 h puis à 30 jours.

Réponds à toute réclamation sous 72 heures et note la résolution : un **traitement des réclamations** rapide limite les avis négatifs et récupère des clients. Ajuste tes actions chaque mois pendant 6 mois.

Merchandising et animation du point de vente

Présentation de la matière :

Dans le BP Fleuriste, **Merchandising et animation** du point de vente conduit à une évaluation de **coefficient de 4**, en **CCF** pendant la formation ou en **examen final** oral. En forme ponctuelle, l'oral dure **40 minutes**, avec **10 minutes** de présentation puis **30 minutes** d'entretien, à partir de **3 fiches** de situations vécues en entreprise.

Tu apprends à rendre l'offre visible et vendable: vitrine, circulation, **zones chaudes**, implantation, animation, communication, suivi client, et lecture d'**indicateurs simples** comme le panier moyen. Un de mes amis avait une fiche non validée, il a perdu un temps fou à régulariser, depuis je te dis toujours de sécuriser ça très tôt.

Conseil :

Commence tes **3 fiches** dès le 1er mois, même si elles seront améliorées après. Vise 1 fiche sur la mise en valeur de l'offre, 1 sur la relation client, 1 sur une mini stratégie commerciale, et bloque 20 minutes par semaine pour noter des preuves, photos, chiffres.

Pour chaque fiche, garde une trame courte:

- Contexte de vente
- Objectif mesurable
- Choix de merchandising
- Résultat et analyse

Le piège classique, c'est de raconter sans analyser. Entraîne-toi à justifier 2 choix concrets et 1 amélioration réaliste, et vérifie la **signature du tuteur** à chaque version, tu gagneras des points le jour J.

Table des matières

Chapitre 1 : Agencement des espaces (zones chaudes/froides)	Aller
1. Définir zones chaudes et zones froides	Aller
2. Organiser l'espace pour vendre plus	Aller
Chapitre 2 : Implantation produits et vitrine	Aller
1. Implantation stratégique des produits	Aller
2. Vitrine et mise en scène	Aller
3. Outils pratiques et suivi	Aller
Chapitre 3 : Actions commerciales saisonnières	Aller
1. Planification saisonnière	Aller
2. Animations commerciales et vitrine	Aller
3. Suivi et évaluation	Aller

Chapitre 1 : Agencement des espaces (zones chaudes/froides)

1. Définir zones chaudes et zones froides :

Ce que c'est :

Les zones chaudes sont les emplacements qui attirent le plus le regard et génèrent des achats impulsifs, les zones froides reçoivent peu de trafic et servent souvent au stock ou articles secondaires.

Pourquoi c'est utile ?

En agencement, placer les nouveautés et les meilleures marges en zone chaude augmente la visibilité et la probabilité d'achat, c'est une stratégie simple qui booste le chiffre d'affaires.

Comment les repérer en magasin ?

Observe le flux client pendant 1 à 2 heures, note où ils s'arrêtent et regardent, ces zones deviennent candidates pour promotion ou implantation de produits clés.

- Entrée et vitrines : points d'attraction immédiats.
- Allée centrale : fort passage et temps d'arrêt.
- Zone près de la caisse : achats impulsifs fréquents.

Exemple d'implantation d'une zone chaude :

Pour une boutique de 50 m², place une table de 1,2 m près de la vitrine, expose 6 best-sellers, change la sélection toutes les 2 semaines pour maintenir l'effet nouveauté.

Élément	Question à se poser
Vitrine	Attire-t-elle le regard en moins de 3 secondes ?
Allée centrale	Les clients s'arrêtent-ils pour regarder les produits ?
Caisse	Y a-t-il des produits d'impulsion visibles et accessibles ?
Îlot central	Peut-on créer un micro-thème pour capter l'attention ?

2. Organiser l'espace pour vendre plus :

Plan simple :

Commence par définir l'entrée, la circulation principale et la caisse, identifie 2 à 3 points chauds et réserve 1 zone froide pour les produits en moins forte rotation.

Exemples d'implantation :

Dans une boutique de quartier, la vitrine et l'allée centrale sont chaudes, la zone près de la réserve est froide, utilise des îlots pour créer des micro-zones vendeuses.

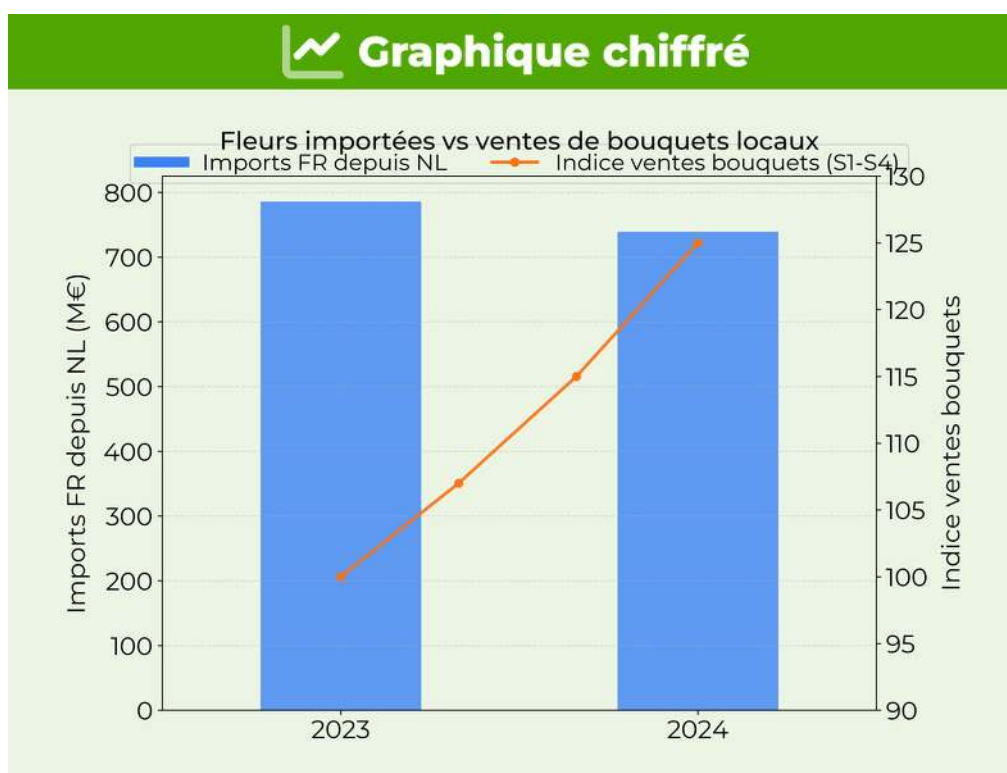
- Vitrine : 1 à 2 mises en scène par mois.
- Caisse : packs d'impulsion à portée de main.
- Îlot central : sélections saisonnières avec 6 à 10 pièces exposées.

Indicateurs et chiffres :

Mesure le taux de transformation et le panier moyen, observe l'augmentation des ventes sur produits déplacés en zone chaude, on vise généralement +10 à +30% selon l'implantation.

Mini cas concret :

Contexte : boutique de 40 m² en centre-ville, objectif augmenter les ventes de bouquets saisonniers. Étapes : placer 10 bouquets près de la vitrine, former 1 vendeur à la mise en avant, changer affichage chaque semaine. Résultat : +25% de ventes bouquet en 4 semaines. Livrable attendu : rapport de vente hebdomadaire sur 4 semaines et plan d'implantation de 1 page.



Exemple d'optimisation d'un présentoir :

Tu peux tester 2 configurations pendant 2 semaines chacune, comparer les ventes et garder la meilleure, c'est rapide et ça t'apprend à lire les chiffres en situation réelle.

Checklist opérationnelle	Action rapide
Observer 1 heure	Noter flux et arrêts clients
Placer 3 produits clés	Mettre en zone chaude pour 2 semaines

Mesurer ventes	Comparer avant/après sur 14 jours
Ajuster	Changer signalétique ou position si résultat faible

Astuce terrain :

Lors de mon stage, j'ai déplacé un seul présentoir pendant 2 semaines et j'ai vu les ventes grimper de 18%, n'hésite pas à tester et à garder ce qui marche.

Ce qu'il faut retenir

Repère les **zones chaudes et froides** : les premières attirent le regard et déclenchent l'achat d'impulsion, les secondes servent plutôt au stock ou aux produits secondaires. Mets tes nouveautés et meilleures marges en points chauds pour doper les ventes.

- Observe le **flux client en magasin** 1 à 2 heures : entrée, vitrine, allée centrale et caisse sont souvent les plus performantes.
- Crée des îlots et micro-thèmes, et renouvelle vite l'offre pour garder l'effet nouveauté.
- Suis **taux de transformation** et panier moyen, et vise +10 à +30% en testant 2 implantations sur 2 semaines.

Agis simplement : définis circulation et caisse, place 2 à 3 produits clés en zone chaude, mesure avant/après sur 14 jours, puis ajuste. Un petit déplacement peut déjà produire un gain net si tu testes et gardes ce qui marche.

Chapitre 2: Implantation produits et vitrine

1. Implantation stratégique des produits :

Objectif et public :

Ton but est d'attirer le regard, guider le client et faciliter l'achat impulsif en fonction du public local, touristique ou résidentiel, pour maximiser le panier moyen et la fréquence de visite.

Logique de parcours et points d'arrêt :

Place les produits attractifs sur le trajet naturel du client, crée des points d'arrêt tous les 2 à 4 mètres avec éléments visuels, et favorise les ventes additionnelles près de la caisse.

Facing, profondeur et rotas :

Donne 2 à 4 facings sur les produits phares, profondeur de stockage 2 à 3 rangs en réserve, et fais une rotation hebdomadaire pour fleurs coupées et compositions saisonnières.

Exemple d'implantation produit :

Pour les bouquets prêts, j'affichais 3 facings, 2 rangs de profondeur, sur une tablette à 1,1 m de hauteur, l'ensemble renouvelé chaque 48 heures pour garder fraîcheur et visuel.

2. Vitrine et mise en scène :

Objectif et thème :

Ta vitrine doit raconter une histoire claire en 3 secondes, avec 1 message principal, 2 accessoires maximum, et un code couleur cohérent pour capter les passants rapidement.

Éléments visuels et hiérarchie :

Utilise un point focal à 40 à 60 cm du sol et un éclairage qui augmente les contrastes. Varie hauteurs et volumes pour créer profondeur et inviter à entrer.

Rotation, calendrier et saisonnalité :

Change la vitrine tous les 7 à 14 jours selon l'événement, anticipe fêtes 3 semaines avant, et teste 1 thème par mois pour mesurer l'impact sur le flux en vitrine.

Exemple de vitrine saisonnière :

Pour la fête des mères, j'ai installé 5 compositions, 2 tons dominants et un panneau mesurant 30 x 20 cm, ce qui a généré +18% de ventes bouquet pendant la semaine cible.

3. Outils pratiques et suivi :

Planogramme simple :

Réalise un planogramme A3 indiquant les facings, hauteurs et rotation. Mets à jour tous les 15 jours et affiche-le en réserves pour que toute l'équipe suive la même implantation.

Mesures et indicateurs :

Mesure les ventes par zone, le taux de transformation en vitrine, et le stock moyen.
Visuellement, note le flux de passants approximatif et calcule variations hebdomadaires.

Erreurs fréquentes et conseils terrain :

Évite les vitrines surchargées, signes illisibles et produits trop bas. En stage, j'ai appris qu'un panneau trop petit réduit l'attractivité de 30% en pratique, donc lisibilité d'abord.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

J'ai réduit le temps de réassortiment en créant 1 kit de pose pour la vitrine, ce qui a économisé 20 minutes par changement et permis 2 rotations supplémentaires par mois.

Mini cas concret :

Contexte : boutique urbaine 30 m², trafic piéton 800 personnes/jour, objectif augmenter ventes bouquets de 15% sur 4 semaines.

Étapes :

- Réorganiser la zone entrée avec 3 facings bouquet et signalétique claire.
- Créer vitrine à thème « printemps » avec 4 pièces principales.
- Mesurer ventes hebdomadaires, ajuster facings et prix.

Résultat :

Après 4 semaines, augmentation constatée de 17% des ventes bouquets, panier moyen passé de 18 à 21 euros, et rotation produits accélérée.

Livrable attendu :

Un planogramme A3 annoté, une fiche rotation hebdomadaire et un rapport chiffré sur 4 semaines montrant ventes, panier moyen et taux de transformation.

Produit	Nombre de facings recommandé	Profondeur de stock
Bouquets prêts	3	2 rangs
Compositions haut de gamme	2	1 rang
Accessoires et petits cadeaux	4	3 rangs

Exemple d'utilisation du tableau :

Affiche ce tableau en réserve, il sert de référence pour les réassorts quotidiens et pour former les remplaçants sur la présentation standard de la boutique.

Tâche	Fréquence	Responsable
-------	-----------	-------------

Vérifier fraîcheur et rotation	Quotidien	Vendeur
Mettre à jour la vitrine	Hebdomadaire	Responsable magasin
Actualiser planogramme	15 jours	Équipe
Mesurer KPIs	Hebdomadaire	Responsable
Nettoyage et éclairage vitrine	Quotidien	Vendeur

Astuce terrain :

Note les variations de vente après chaque changement de vitrine pendant 4 semaines, cela te donnera une courbe utile pour choisir les thèmes qui fonctionnent réellement.

Ce qu'il faut retenir

Tu optimises l'achat en travaillant le **parcours client naturel** et une vitrine qui capte vite. Place tes produits phares sur le trajet, crée des **points d'arrêt réguliers** et pousse les ventes additionnelles près de la caisse.

- Donne 2 à 4 facings aux best-sellers, garde 2 à 3 rangs en réserve, et fais une rotation hebdo (fleurs et saisonnier).
- Construis une **vitrine en 3 secondes** : 1 message, 2 accessoires max, code couleur cohérent, point focal à 40 à 60 cm et éclairage contrasté.
- Suis un **planogramme A3 partagé** (maj 15 jours) et mesure ventes par zone, transformation vitrine et stock moyen.

Évite surcharge, panneaux illisibles et produits trop bas. Planifie la vitrine 3 semaines avant les fêtes, change-la tous les 7 à 14 jours, et note l'impact sur 4 semaines pour choisir ce qui vend vraiment.

Chapitre 3 : Actions commerciales saisonnières

1. Planification saisonnière :

Objectif et public :

Tu dois définir quel événement tu cibles, qui tu veux toucher et quels objectifs chiffrés atteindre, par exemple augmenter le chiffre d'affaires de 15% sur la période ciblée.

Plan simple :

Construis un rétroplanning sur 6 à 8 semaines, répartis tâches achats, marketing, et préparation vitrine, et prévois 1 responsable par action pour éviter les oublis en boutique.

Calendrier et budget :

Fixe des dates clefs, un budget total et des montants par poste, par exemple 300 à 800 euros pour la déco vitrine selon la saison et 10 à 20% du CA attendu pour la promo.

Exemple d'action commerciale saisonnière :

Pour la fête des mères, tu planifies 6 semaines avant, commandes 120 bouquets spéciaux, et prévois une promo week-end avec -10% sur une sélection de 12 articles.

Période	Action principale	Objectif chiffré
Saint-Valentin (février)	Offres bouquet express	+15% CA week-end
Fête des mères (mai)	Coffrets cadeaux et bouquets	+20% ventes panier moyen
Noël (décembre)	Couronnes et compositions festives	+25% CA sur assortiment saisonnier

2. Animations commerciales et vitrine :

Idées d'animations :

Propose des ateliers express de 20 à 30 minutes, des offres click and collect, et des packs prêts-à-offrir pour capter les clients pressés et augmenter le panier moyen.

Décoration de vitrine :

Adapte la vitrine 10 à 14 jours avant l'événement, change les couleurs, ajoute des affiches lisibles et un prix visible pour chaque mise en scène pour faciliter l'achat impulsif.

Sourcing et offres :

Anticipe les commandes de fleurs saisonnières 2 à 3 semaines à l'avance, négocie tarifs et délais avec 2 à 3 fournisseurs pour sécuriser l'approvisionnement en période de forte demande.

Exemple de mise en scène vitrine :

Pour Noël, j'ai installé 3 compositions à hauteur différente, utilisé une guirlande LED et indiqué prix et délai de retrait, ce qui a simplifié la décision d'achat.

Animation	Durée	Impact attendu
Atelier composition 20 min	20 minutes	+8% ventes accessoires
Offre click and collect	Permanente sur saison	+12% commandes en ligne
Pack cadeau pré-assemblé	Week-ends clefs	+10% taux de conversion

3. Suivi et évaluation :

Indicateurs simples :

Mesure ventes quotidiennes, panier moyen, taux de conversion et rotation des stocks pour la période. Fixe revues hebdomadaires de 15 à 30 minutes pour ajuster l'offre en temps réel.

Erreurs fréquentes et astuces :

Ne pas surcommander ni sous-estimer la déco, évite d'imposer promotions trop larges, et garde toujours une marge de sécurité de 10% sur les stocks critiques.

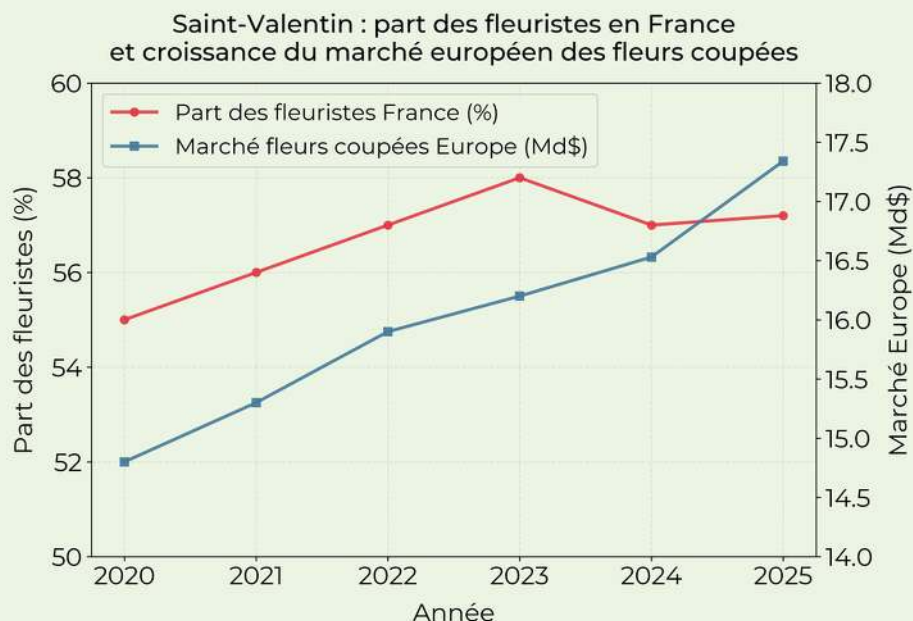
Mini cas concret :

Contexte : boutique de centre-ville prépare la fête des mères avec 2 vendeurs et 1 apprenti, objectif +20% CA sur week-end principal.

Exemple de déroulé du mini cas :

Étapes : planifier 6 semaines avant, commander 150 roses et 80 bouquets prêts, former 1 vendeur sur ventes additionnelles, lancer campagne SMS 7 jours avant. Résultat : +18% CA, panier moyen +7%.

Graphique chiffré



Livrable attendu :

Un bilan chiffré de 2 pages comprenant : ventes par jour, panier moyen, nombre d'articles vendus par famille, et feuille de rotation stock avec recommandations pour la prochaine saison.

Checklist opérationnelle	À faire
Planning	Réaliser rétroplanning 6 à 8 semaines avant
Approvisionnement	Commander fournisseurs 2 à 3 semaines avant
Vitrine	Changer décor 10 à 14 jours avant
Communication	Envoyer SMS/affiche 7 jours avant
Suivi	Faire point hebdo 15 à 30 minutes

Exemple de conseil terrain :

Quand j'étais en stage, une simple affiche claire à la caisse a augmenté les ventes d'accessoires de 9%, preuve qu'une petite action bien pensée paye vite.

i Ce qu'il faut retenir

Pour réussir une action saisonnière, pars d'**objectifs chiffrés clairs**, identifie ton public et prépare un **rétroplanning 6 à 8 semaines** avec 1 responsable par tâche, dates et budget (déco, promo, achats).

- Anticipe l'approvisionnement 2 à 3 semaines avant avec 2 à 3 fournisseurs.
- Prépare une vitrine lisible 10 à 14 jours avant, avec prix visibles.
- Ajoute des animations courtes: ateliers express, click and collect, packs prêts-à-offrir.
- Suis ventes, panier moyen, conversion et stocks, avec un **suivi hebdo rapide**.

Évite les promos trop larges et garde 10% de marge sur les stocks critiques. Termine par un bilan chiffré (ventes/jour, panier moyen, rotation) pour mieux préparer la prochaine saison.

Communication et stratégie commerciale

Présentation de la matière :

En BP Fleuriste, Communication et stratégie commerciale te sert à vendre mieux. Tu travailles **l'accueil client**, la **vente conseil** et la **mise en valeur** en boutique.

Cette matière conduit à l'épreuve Développement commercial, **coefficient de 4**.
L'évaluation se fait en **contrôle en cours** de formation ou en **examen final**, à l'oral.

L'oral a une **durée de 40 minutes**, 10 minutes d'exposé puis 30 minutes d'entretien, à partir de **3 fiches** validées en entreprise. Sans fiche conforme, c'est **note 0**. Un camarade s'est fait surprendre.

Conseil :

Prépare tes **3 fiches** dès la 1re expérience en boutique. Écris en **5 lignes**: Contexte, objectif, actions, résultat, leçon. Choisis:

- Valoriser une offre saisonnière
- Gérer une réclamation client
- Proposer une action de fidélisation

Répète ton exposé 2 fois avec un chrono, et utilise un **plan simple**: Contexte, actions, résultats, recul. Le jury attend du concret, chiffres, photos, choix de vitrine. Termine par 1 amélioration, et reste clair.

Table des matières

Chapitre 1 : Plan de communication (média, digital)	Aller
1. Construire un plan média traditionnel	Aller
2. Déployer la communication digitale	Aller
Chapitre 2 : Création de supports commerciaux	Aller
1. Conception et message	Aller
2. Choix des formats et supports	Aller
3. Production, diffusion et suivi	Aller
Chapitre 3 : Analyse du marché et zone de chalandise	Aller
1. Analyse du marché	Aller
2. Zone de chalandise	Aller
3. Application pratique et cas concret	Aller
Chapitre 4 : Indicateurs et tableaux de bord	Aller
1. Comprendre les indicateurs	Aller
2. Construire un tableau de bord	Aller

3. Utiliser les données au quotidien [Aller](#)

Chapitre 1 : Plan de communication (média, digital)

1. Construire un plan média traditionnel :

Objectif et public :

Définis d'abord ton objectif, augmenter les ventes pour une opération ou renforcer la notoriété locale. Pour un élève en BP Fleuriste, précise la clientèle et la zone géographique ciblée.

Budget et calendrier :

Fixe un budget réaliste, par exemple 500€ pour une campagne locale de 2 semaines. Répartis les sommes entre impression, affichage et spots radio selon l'impact prévu.

Message et supports :

Privilégie un message clair, un visuel fort et un appel à l'action simple. Choisis supports adaptés, presse locale, radio, flyers ou partenariats avec commerces voisins.

Exemple d'allocation budgétaire :

Pour une campagne de 1 mois avec 500€, je mettrais 60% en presse locale, 25% en radio et 15% en flyers, résultats attendus 300 visites en boutique.

Astuce stage :

En stage, j'avais toujours un dossier avec visuels et versions imprimées, ça sauve souvent quand il faut improviser une promo rapide pour un événement local.

Canal	Avantage	Quand l'utiliser
Presse locale	Toucher clientèle locale	Promotions saisonnières
Radio	Diffusion rapide et répétée	Événements week-end
Affichage	Visibilité continue	Devant la boutique
Flyers	Distribution ciblée	Marchés et foires

2. Déployer la communication digitale :

Canaux et formats :

Sur le digital, privilégie deux ou trois canaux adaptés à ton public, par exemple Facebook, Instagram et Google My Business pour une boutique locale visible en recherche.

Calendrier éditorial :

Prépare un calendrier de 4 semaines, avec 3 publications par semaine. Planifie thèmes, visuels, hashtags et heures de publication pour maximiser l'engagement local.

Mesure et optimisation :

Suis les indicateurs clés, reach, clics, taux de conversion et appels. Ajuste rapidement les annonces selon les résultats, teste A/B et réduis les dépenses non productives.

Exemple d'optimisation d'une annonce :

Après 7 jours, j'ai doublé le budget sur la création qui générerait 80 clics sur 200, et j'ai arrêté l'autre visuel moins performant.

Cas concret :

Contexte: promotion fête des mères, durée 3 semaines, budget 300€. Objectif: +20% ventes bouquets, code promo générant 120 commandes et 4 500 impressions sur réseaux.

- Créer visuels et 3 publications hebdomadaires, prévoir stories et publication sponsorisée locale.
- Lancer publicité ciblée rayon 10 km, budget 150€ sur 3 semaines, test A/B sur deux visuels.
- Livrable: calendrier éditorial 3 semaines, 5 visuels prêts, et rapport Excel avec reach, clics, conversions et ventes.

Action	Fréquence	Responsable	Priorité
Planifier publications	Hebdomadaire	Responsable boutique	Haute
Vérifier stock pour promo	Avant campagne	Fleuriste en charge	Haute
Répondre aux messages	Quotidienne	Community manager	Moyenne
Analyser rapport	Hebdomadaire	Stagiaire ou gérant	Haute

Ce qu'il faut retenir

Pour bâtir ton plan de communication, pars de **l'objectif et public** (ventes ou notoriété, zone et clientèle), puis organise **budget et calendrier** avec une répartition réaliste.

- Traditionnel : choisis le bon canal (presse locale, radio, affichage, flyers) et garde un **message clair** avec un visuel fort et un appel à l'action simple.
- Digital : limite-toi à 2 ou 3 canaux utiles (Instagram, Facebook, Google My Business) et prépare un calendrier éditorial sur 4 semaines.
- Pilote par les chiffres : reach, clics, conversions, appels, et fais des tests A/B pour la **mesure et optimisation**.

Prévois des visuels prêts à l'avance pour réagir vite en boutique. Ajuste chaque semaine ce qui marche et coupe ce qui ne rapporte pas.

Chapitre 2 : Création de supports commerciaux

1. Conception et message :

Objectif et public :

Définis clairement l'objectif du support, vendre, informer ou fidéliser, et le public ciblé, âge, budget, attentes. Cela guide le ton, les visuels et l'appel à l'action pour rendre chaque support efficace.

Message principal :

Formule une phrase courte, impactante et utile, par exemple "Bouquet prêt en 10 minutes" ou "Livraison locale 24h". Le message doit se lire en 2 secondes sur un flyer ou une vitrine.

Ton et images :

Choisis un ton chaleureux et des photos nettes de 300 dpi. Privilégie des visuels naturels, mise en scène avec plantes et textures, évite les images floues qui décrédibilisent l'offre.

Exemple d'identité de message :

Pour une promo Saint-Valentin, message : "Offre duo -10% pour 2 bouquets", visuel : 1 bouquet phare en situation, call-to-action : "Réserve avant le 10 février".

2. Choix des formats et supports :

Supports papier classiques :

Flyers, cartes de visite, affiches A3 ou A4, et catalogues. Choisis le grammage selon l'usage, 135 g pour flyers, 350 g pour cartes de visite durables. Pense au vernis pour le toucher.

Supports digitaux :

Templates pour réseaux sociaux, stories, et e-mailings. Travaille en RVB pour écran, crée une version carrée et une version verticale. Prévoyez 2 tailles pour Instagram, 1 pour Facebook.

Signalétique en boutique :

Prépare des kakemonos de 80 x 200 cm ou des stop-trottoir A1 pour la rue. Indique les prix clairement, lisibles à 3 mètres avec police sans empattement.

Exemple d'usage des formats :

Pour une collection saisonnière, imprime 1 affiche A3 en vitrine, 500 flyers 10 x 21 cm à distribuer, et 4 visuels optimisés pour réseaux sociaux sur 2 semaines.

Type de support	Usage recommandé	Format et caractéristique
Flyer	Annonce locale, promo	10 x 21 cm, 135 g, recto-verso

Carte de visite	Contact pro, fidélisation	85 x 55 mm, 350 g, coins arrondis optionnels
Affiche	Visibilité vitrine	A3 ou A2, 300 dpi, papier couché

Astuce préparation fichiers :

Travaille en CMJN pour l'impression, prévois 3 mm de fond perdu, et convertis les textes en contours si tu n'as pas la police. Ça évite 90% des retours de l'imprimeur.

3. Production, diffusion et suivi :

Calendrier et budget :

Planifie 7 jours pour une impression standard et 48 à 72 heures pour un tirage urgent, compte 100 à 500 euros selon le volume et la qualité. Anticiper évite le stress.

Choix de l'imprimeur et fichiers :

Compare 2 à 3 devis, demande des BAT numériques et un échantillon papier. Fournis fichiers en PDF/X, 300 dpi, bord perdu inclus, les corrections de dernière minute coûtent cher.

Diffusion et mesure :

Distribue 500 flyers localement pour une semaine de promo, mesure le retour avec un code promo unique ou un numéro de téléphone dédié. Analyse le coût par acquisition.

Exemple d'analyse de diffusion :

Tu imprimes 500 flyers à 80 euros, obtiens 25 ventes grâce au flyer, coût par vente 3,2 euros. Tu peux décider de réimprimer 1 000 flyers si le retour est bon.

Mini cas concret :

Contexte : boutique de 60 m2 en centre-ville, objectif : augmenter les ventes de bouquets express en semaine. Budget : 180 euros. Étapes : conception d'un flyer, tirage 1 000 ex, diffusion ciblée.

Résultat et livrable attendu :

Résultat : +12% de ventes bouquet express sur 14 jours. Livrable : 1 fichier PDF prêt à imprimer, 1 visuel carré pour réseaux, et 1 rapport simple avec chiffres de vente sur 2 semaines.

Astuce de stage :

Lorsque j'étais en stage, j'ai vu qu'un visuel mal cadré perdait 40% d'impact, prends toujours 10 minutes de mise en page supplémentaire pour vérifier l'équilibre.

Checklist opérationnelle :

Élément	Question à se poser
---------	---------------------

Objectif	Vendre, informer ou fidéliser ?
Public	Qui doit voir ce support ?
Format	Impression ou digital, quelles dimensions ?
Budget et délai	Combien et pour quand ?
Mesure	Comment calculer le retour ?

Erreurs fréquentes et conseils :

Évite trop de texte, police trop petite, et images basse résolution. Teste la lisibilité à 2 mètres pour une affiche et sur smartphone pour un visuel numérique.

Exemple d'erreur courante :

Un élève a placé le logo en bordure sans fond perdu, l'imprimeur l'a rogné, résultat : impression inutilisable. Toujours vérifier les marges avant envoi.

Ce qu'il faut retenir

Pour créer un support commercial efficace, pars de ton **objectif et public**, puis construis un **message lisible en 2 secondes** avec un ton cohérent et des visuels nets (300 dpi).

- Choisis le bon format : papier (flyer 135 g, carte 350 g, affiche) ou digital (versions carrée et verticale en RVB).
- Prépare tes fichiers d'impression : **CMJN avec fond perdu** (3 mm), PDF/X, et vérifie marges et lisibilité.
- Planifie budget et délais, compare les devis, puis diffuse en ciblant et en pensant à **mesurer le retour** (code promo, numéro dédié).

Évite trop de texte, les polices minuscules et les images floues. Après diffusion, analyse les résultats pour ajuster le tirage et améliorer tes prochains supports.

Chapitre 3 : Analyse du marché et zone de chalandise

1. Analyse du marché :

Définir l'offre et la demande :

Commence par lister les produits et services que tu veux proposer, bouquets, plantes, compositions funéraires et abonnements. Identifie la demande locale et les saisons fortes, comme la fête des mères ou Noël.

Segmenter la clientèle :

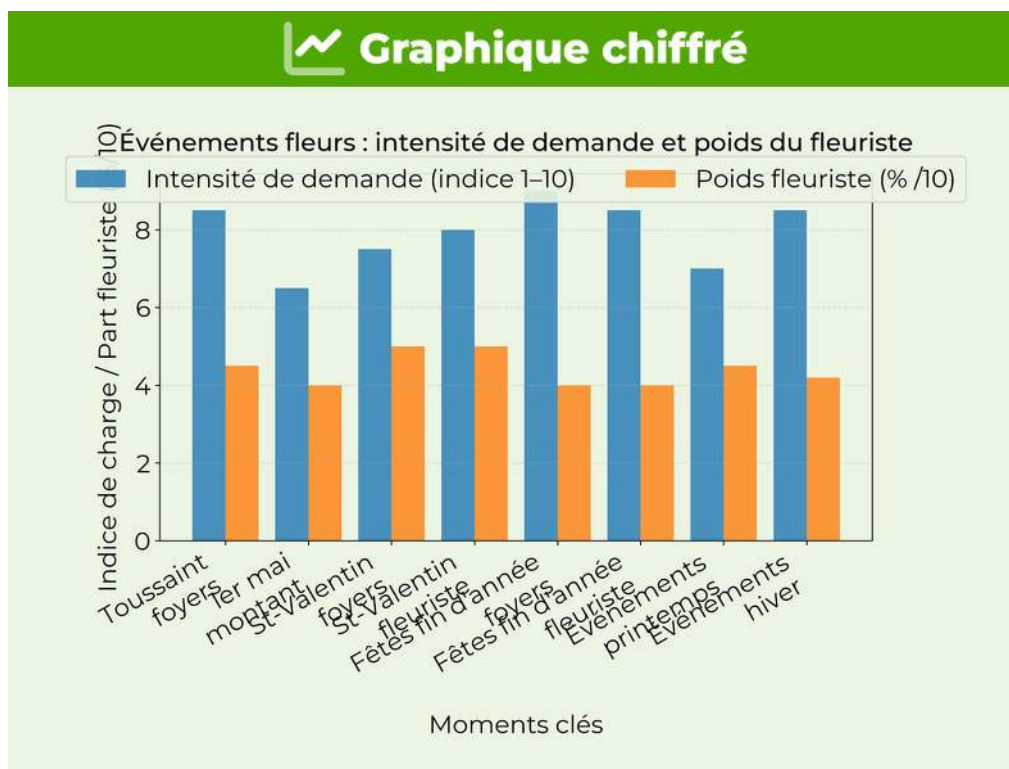
Repère les profils clients : particuliers, entreprises, cérémonies. Estime leur fréquence d'achat et leur panier moyen. Cela t'aide à prioriser la vitrine, les offres et la communication locale efficace.

Analyser la concurrence :

Recense 3 à 5 concurrents proches et note leurs points forts, prix et horaires. Observe aussi les commerces complémentaires, café ou salon funéraire, qui génèrent du trafic pour toi.

Exemple de segmentation :

Dans une petite ville, tu peux compter 50% de clients occasionnels, 30% de réguliers et 20% d'achats pour événements, cela influence le stock et le recrutement saisonnier.



2. Zone de chalandise :

Méthode des rayons et isochrones :

Trace un rayon simple à 1 km, 3 km, 5 km, puis affine avec des isochrones réels basés sur 5, 10 et 15 minutes à pied et en voiture pour refléter la vraie accessibilité.

Taux de pénétration et panier moyen :

Estime un taux de pénétration réaliste, souvent entre 3% et 8% selon la concurrence. Calcule le panier moyen, typiquement 20 à 40 euros pour un fleuriste en ville.

Utiliser les données géo et terrain :

Combine sources publiques, observation terrain et comptage piétons. Selon l'INSEE, la densité et la composition des ménages te donnent un socle fiable pour estimer la clientèle.

Élément	But	Valeur type
Population dans 5 km	Base de clients potentiels	5 000 à 20 000
Panier moyen	Estimer chiffre d'affaires	20 € à 40 €
Taux de pénétration	Part du marché captée	3 % à 8 %
Flux piétons	Visibilité et ventes impulsives	200 à 2 000 / jour

Interpréter les chiffres :

Ne prends pas les chiffres bruts pour argent comptant, ajuste selon les jours fériés et périodes de pointe. Surveille aussi l'impact d'un nouveau commerce à moins de 500 mètres.

Outils pratiques :

Utilise Google Maps pour isochrones, la mairie pour données démographiques et un comptage piéton sur 2 jours pour valider les flux réels devant la boutique.

3. Application pratique et cas concret :

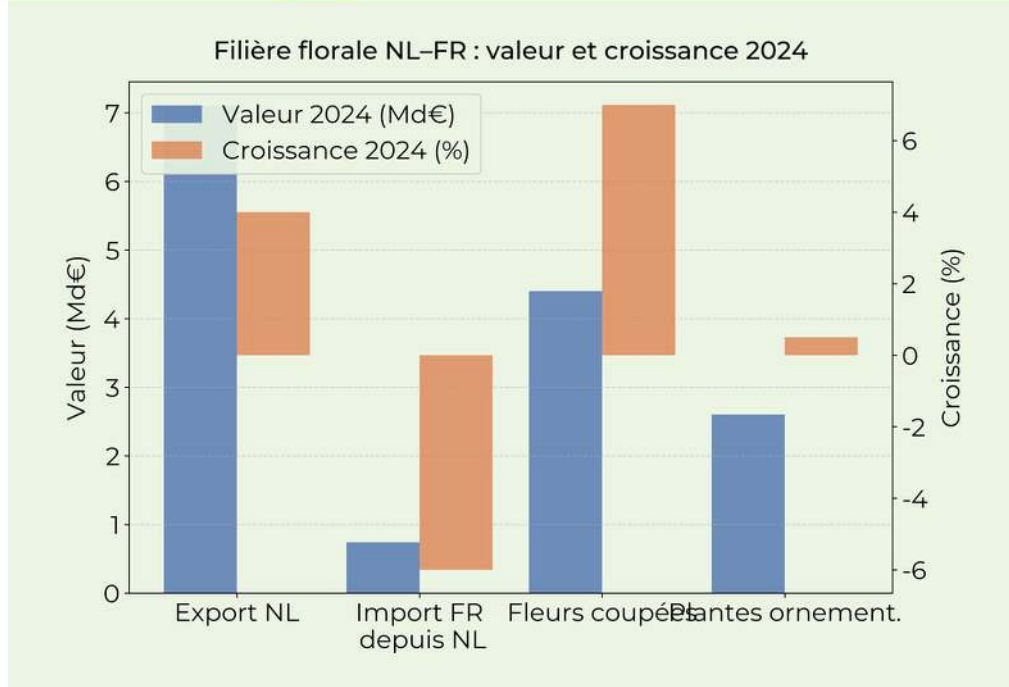
Mini cas concret :

Contexte : boutique en centre-ville, population de 12 000 dans 5 km. Étapes : tracer isochrone 10 minutes, recenser population, estimer taux de pénétration et panier moyen, calculer CA prévisionnel.

Étapes chiffrées et résultat :

Hypothèses : population 12 000, taux de pénétration 6 %, panier moyen 25 €. Calcul annuel : $12\,000 \times 6\% \times 25\text{ €} = 180\,000\text{ €}$ de chiffre d'affaires estimé, soit 15 000 € par mois.

Graphique chiffré

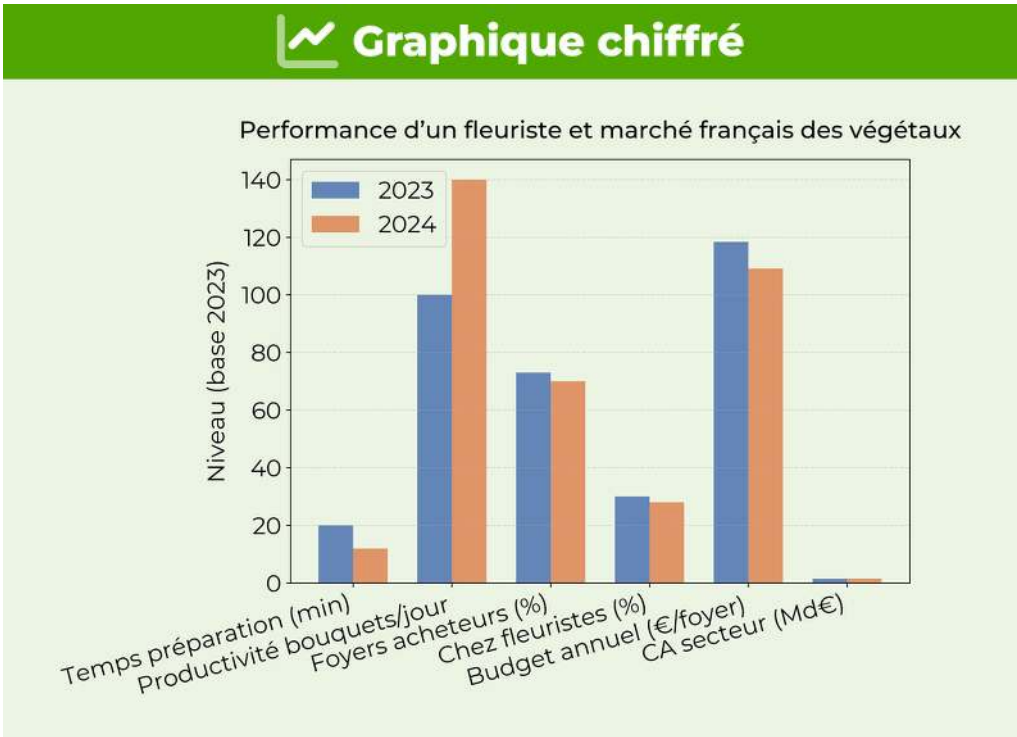


Livrable attendu :

Carte isochrone imprimée, tableau Excel avec population par zone, taux de pénétration retenu et calculs de CA mensuel et annuel, plus recommandations marketing sur 3 actions prioritaires.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En stage, on a réduit la préparation de bouquets de 20 minutes à 12 minutes par bouquet en organisant l'atelier, cela a augmenté la productivité de 40 % sur une journée.



Erreurs fréquentes et astuces :

Erreur fréquente : se fier uniquement à la densité de population sans compter la concurrence ou le flux piéton. Astuce : fais au moins 2 comptages différents et compare les résultats.

Checklist terrain	Action
Tracer isochrones	Utiliser Google Maps et mesurer 5, 10 et 15 minutes
Compter flux	Faire comptage piéton 2 jours, matin et après-midi
Recueillir données socio	Consulter la mairie et l'INSEE pour âge et ménages
Calculer scénario	Faire 2 scénarios, prudent et optimiste, avec CA estimé
Préparer livrable	Carte, tableau Excel et 3 recommandations marketing



Ce qu'il faut retenir

Pour préparer ton activité, clarifie **offre et demande locale**, puis valide tes hypothèses avec des données et du terrain.

- Fais une **segmentation de la clientèle** (particuliers, entreprises, cérémonies) avec fréquence d'achat et panier moyen pour ajuster stock, vitrine et communication.

- Analyse 3 à 5 concurrents et les commerces complémentaires qui peuvent t'apporter du trafic.
- Délimite ta **zone de chalandise** avec rayons et isochrones (5, 10, 15 min), puis estime panier moyen, flux piétons et **taux de pénétration réaliste**.

Interprète les chiffres avec prudence (saisons, jours fériés, nouvelles ouvertures).
Produis un livrable simple : carte isochrone, tableau de calcul de CA (scénario prudent et optimiste) et 3 actions marketing prioritaires.

Chapitre 4 : Indicateurs et tableaux de bord

1. Comprendre les indicateurs :

Définition et rôle :

Un indicateur mesure une réalité concrète, comme le chiffre d'affaires, le panier moyen ou le taux de fidélisation, il te dit si tes actions commerciales fonctionnent et où tu dois t'améliorer.

Types d'indicateurs :

On distingue indicateurs de résultat, indicateurs d'activité et indicateurs de performance, chacun aide à piloter la boutique, à prendre des décisions et à ajuster la stratégie commerciale.

Fréquence et pertinence :

Mesure quotidiennement l'affluence et hebdomadairement le chiffre d'affaires, puis analyse mensuellement la marge et la rotation des stocks, adapte la fréquence selon la taille et le flux de ta boutique.

Élément	Définition	Fréquence de mesure	Objectif (exemple)
Chiffre d'affaires	Total des ventes en euros	Quotidienne / hebdomadaire	Augmenter de 10% en 3 mois
Panier moyen	CA divisé par nombre de ventes	Hebdomadaire	Atteindre 25 €
Taux de conversion	Pourcentage visiteurs acheteurs	Hebdomadaire	50% visiteur → acheteur
Taux de fidélisation	Clients récurrents sur période	Mensuelle	20% clients fidèles
Rotation des stocks	Nombre de jours de stock moyen	Mensuelle	Réduire à 30 jours

2. Construire un tableau de bord :

Choix des indicateurs :

Priorise 5 à 8 indicateurs utiles et simples, évite d'en mettre trop, choisis des indicateurs actionnables, mesurables et qui reflètent directement les ventes en boutique.

Outils et collecte des données :

Utilise un tableur simple ou un logiciel gratuit pour saisir quotidiennement ventes, clients et promos, consigne les ventes journalières pendant 90 jours pour obtenir des tendances fiables.

Présentation et lisibilité :

Affiche un tableau clair avec graphiques simples, couleurs limitées et objectifs visibles, une bonne lisibilité permet à l'équipe de comprendre rapidement les priorités et d'agir sans perdre de temps.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En stage, j'ai réorganisé la préparation des bouquets pour gagner 30 minutes par matinée, ce qui a permis de livrer 12 bouquets supplémentaires par semaine sans embaucher.

3. Utiliser les données au quotidien :**Suivi des promotions :**

Mesure le rendement des promotions en comparant les ventes pendant et hors promotion, calcule le coût promotionnel et vérifie si le volume vendu compense la baisse de marge.

Analyse des erreurs fréquentes :

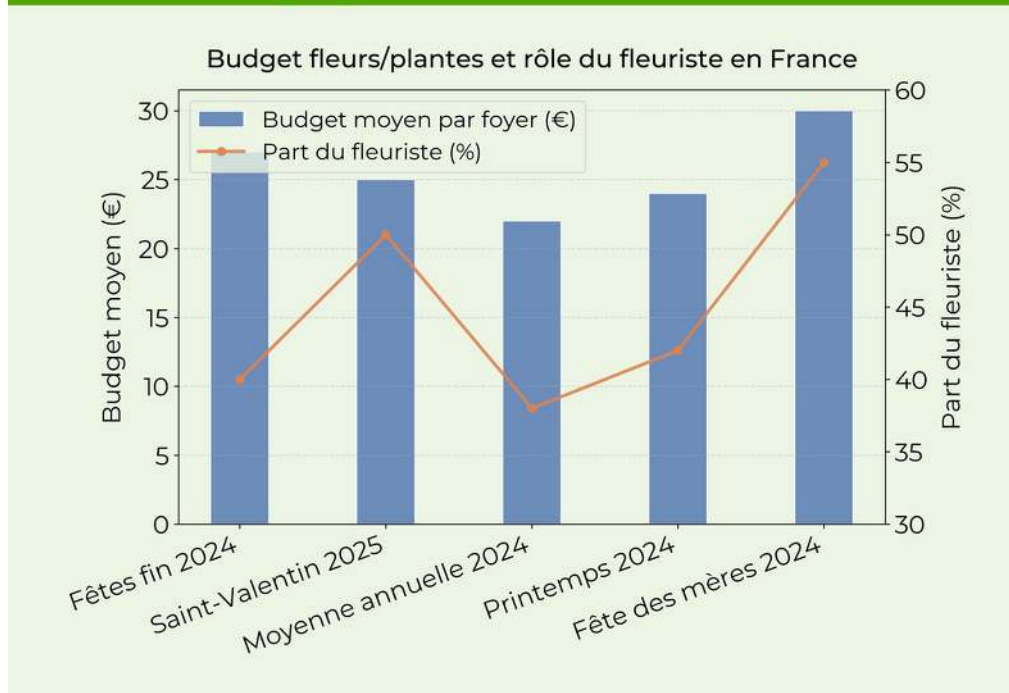
Évite de suivre trop d'indicateurs inutiles, d'oublier de mettre à jour les données ou de ne pas former l'équipe, ces erreurs faussent l'interprétation et mènent à de mauvaises décisions.

Mini cas concret :

Contexte: boutique de centre-ville réalisant 40 ventes quotidiennes en moyenne, étapes: choix de 6 KPIs, saisie quotidienne des ventes pendant 12 semaines et formation d'équipe 1 heure par semaine.

Résultat: panier moyen passé de 18 € à 24 €, soit +33 %, chiffre d'affaires mensuel en hausse de 12 %, livrable: tableau Excel regroupant 6 KPIs et rapport hebdomadaire d'une page.

Graphique chiffré



Tâche	Fréquence	Responsable
Collecte des ventes	Quotidienne	Responsable caisse
Mise à jour du tableau de bord	Hebdomadaire	Responsable magasin
Analyse des écarts	Mensuelle	Responsable commercial
Réunion d'équipe	Hebdomadaire	Toute l'équipe

Check-list opérationnelle :

- Recueillir les ventes journalières et noter le nombre de clients
- Calculer le panier moyen chaque semaine et suivre son évolution
- Vérifier les ruptures de stock et réduire les jours de stockage
- Comparer les promos et mesurer leur rentabilité
- Partager le tableau lors d'une réunion hebdomadaire de 15 minutes

i Ce qu'il faut retenir

Un indicateur mesure une réalité (CA, panier moyen, conversion, fidélisation, stocks) pour savoir si tes actions marchent et quoi corriger. Choisis des **indicateurs actionnables et simples** et adapte la **fréquence de mesure** à ton activité.

- Garde 5 à 8 KPIs, liés directement aux ventes, et fixe des objectifs visibles.
- Collecte les données régulièrement (idéalement 90 jours) et utilise un **tableau de bord clair** avec graphiques simples.
- Au quotidien, fais le **suivi des promotions** (ventes, coût, marge) et évite les erreurs : trop d'indicateurs, données non mises à jour, équipe non formée.

Organise les rôles (caisse, magasin, commercial) et une courte réunion hebdomadaire pour partager les écarts. Les données bien suivies te permettent d'améliorer rapidement panier moyen, CA et gestion des stocks.

Outils numériques pour l'activité

Présentation de la matière :

En **BP Fleuriste**, « **Outils numériques** » te sert à gagner du temps et à éviter les erreurs, caisse, commandes, suivi des stocks, planning, tableur simple, visuels pour les réseaux, et bases de **protection des données**. C'est très concret, tu le réutilises dès le lendemain en boutique.

Cette matière ne mène pas à une épreuve indépendante, elle est surtout évaluée dans **Gestion et management, coefficient 4**, en **écrit de 3 h** à l'examen final, ou en CCF selon ton statut. Elle compte aussi dans **Développement commercial, coefficient 4**, en **oral de 40 min** à l'examen final, ou en CCF, la durée du CCF n'est pas fixée nationalement. Un camarade a perdu du temps le jour J juste parce que ses fichiers étaient mal rangés.

Conseil :

Fais simple et régulier, 2 séances de 30 min par semaine suffisent si tu t'y tiens. Reproduis des situations réelles, créer un devis, suivre une commande, calculer une marge, mettre à jour un mini fichier client, c'est souvent là que les points se jouent.

Garde une routine qui te sauve en période chargée :

- Nommer tes fichiers avec une date
- Enregistrer 1 copie sur le cloud

Pour l'oral de développement commercial, prépare 5 slides maximum avec des captures d'écran, entraîne-toi 2 fois à voix haute, et vérifie que tu respectes la **réglementation des données**. Le stress baisse d'un cran quand ton support est prêt la veille.

Table des matières

Chapitre 1 : Logiciels de création de supports	Aller
1. Logiciels essentiels	Aller
2. Conception et exportation de supports	Aller
Chapitre 2 : Fichier clients et protection des données	Aller
1. Gérer ton fichier clients	Aller
2. Protéger les données personnelles	Aller
3. Utiliser les outils numériques en toute conformité	Aller
Chapitre 3 : Veille et promotion en ligne	Aller
1. Veille numérique et sources utiles	Aller
2. Promouvoir ton atelier en ligne	Aller
3. Mesurer et adapter tes actions	Aller

Chapitre 1 : Logiciels de création de supports

1. Logiciels essentiels :

Panorama rapide des outils :

Voici les outils les plus utiles pour créer des supports visuels, du plus simple au plus pro. Word ou Publisher pour affiches basiques, Canva pour visuels rapides, InDesign pour mises en page avancées.

Choisir selon le besoin :

Pour un flyer imprimé privilégie InDesign ou Publisher. Pour un post sur Instagram Canva ou Photoshop conviennent. Pour une étiquette prix Word suffit si la mise en page reste simple et claire.

Installation et accès :

Beaucoup d'outils proposent une version gratuite ou un essai de 30 jours. Vérifie l'espace disponible, l'abonnement mensuel et la compatibilité avec l'ordinateur du magasin ou la tablette utilisée en atelier.

Exemple d'utilisation d'un outil :

Pour un flyer fête des mères j'ai utilisé Canva en 2 heures, format A5, exporté en PDF haute qualité et envoyé en 350 exemplaires à l'imprimeur local.

En stage j'ai oublié le fond perdu une fois, on a dû réimprimer 200 flyers et ça m'a coûté 50 €, depuis je vérifie toujours les marges.

2. Conception et exportation de supports :

Brief et contraintes :

Avant de créer note format, nombre d'exemplaires, budget et date de livraison. Un brief clair évite 2 à 3 retours inutiles avec l'imprimeur et permet de respecter les délais en magasin.

Règles de base visuelle :

Respecte une hiérarchie visuelle, utilise 1 à 2 polices, limite les couleurs à 3 pour un rendu propre. Vérifie le contraste pour la lisibilité, surtout sur étiquettes et affiches en vitrine.

Export et formats :

Pour l'impression exporte en PDF à 300 DPI, mode CMJN, avec 3 mm de fond perdu. Pour le web privilégie PNG ou JPEG à 72 DPI et nomme correctement les fichiers avant envoi.

Astuce nommage et sauvegarde :

Adopte un nom de fichier clair comme Flyer_Fetes_Meres_A5_v1.pdf et garde 3 versions dans le cloud, cela évite les erreurs le jour de l'impression.

Logiciel	Usage principal	Coût indicatif	Avantage clé
Canva	Réseaux sociaux et flyers rapides	Gratuit ou abonnement environ 12 €/mois	Facile et rapide pour débiter
InDesign	Mise en page professionnelle	Abonnement Adobe environ 24 €/mois	Contrôle total sur l'impression
Word	Étiquettes et documents simples	Inclus souvent dans Office	Accessible et familier

Exemple de cas concret :

Un artisan prépare une promo pour la fête des mères, crée un flyer A5, commande 500 exemplaires pour 80 €, temps de création 3 heures, impression sous 7 jours. Livrable attendu: PDF 300 DPI en CMJN avec 3 mm fond perdu.

Checklist opérationnelle :

Cette liste te guide en boutique pour préparer un fichier imprimable et éviter les erreurs courantes.

Tâche	Action	Durée estimée
Vérifier le brief	Confirmer format, tirage et date	10 minutes
Choisir le logiciel	Sélection en fonction du rendu souhaité	15 minutes
Paramètres export	300 DPI, CMJN, 3 mm fond perdu	5 minutes
Sauvegarde	Nommer fichier et stocker 3 versions	5 minutes

Ce qu'il faut retenir

Pour créer des supports, **choisis selon le support** et le niveau de finition : Word pour simple, Canva pour rapide, InDesign pour pro. Avant de commencer, un **brief clair** (format, tirage, budget, délai) t'évite des retours et des coûts.

- Applique une hiérarchie visuelle, 1 à 2 polices, 3 couleurs max, et un contraste lisible.
- Impression : **export print en PDF** 300 DPI, CMJN, avec 3 mm de fond perdu.
- Web : PNG ou JPEG 72 DPI, fichiers bien nommés.
- Sécurise avec **nommage et sauvegarde** (versions + cloud).

Vérifie toujours marges et fond perdu avant envoi à l'imprimeur : une erreur peut obliger à réimprimer. Avec une checklist simple, tu gagnes du temps et tu fiabilises tes livrables.

Chapitre 2 : Fichier clients et protection des données

1. Gérer ton fichier clients :

Structuration et champs essentiels :

Ton fichier doit rester simple et utile, avec quelques champs clés pour chaque contact. Limite-toi à nom, téléphone, email, date de dernière commande, catégorie client et consentement au marketing.

Segmentation et étiquettes :

Classe tes contacts par fréquence d'achat, type d'événement et canal préféré. Trois segments suffisent souvent, par exemple réguliers, occasionnels et prospects sans commande.

Mini cas concret – mise en place pour une boutique :

Contexte : boutique en centre-ville avec 1 200 contacts existants, objectif augmenter les ventes répétées de 10% sur 12 mois. Étapes : trier, enrichir, segmenter, lancer une campagne ciblée. Résultat attendu : +10% de commandes récurrentes.

Exemple d'élaboration d'un fichier client :

Livrable attendu : fichier CSV de 1 200 lignes et 8 colonnes (id, nom, prénom, téléphone, email, catégorie, date dernière commande, consentement), prêt à être importé dans un CRM simple.

Élément	But	Durée de conservation
Nom et prénom	Identification du client	Conserver tant que relation active
Téléphone	Contact rapide pour confirmation de commandes	3 ans si prospect, 10 ans si facture
Email	Envoi de promotions et newsletters	3 ans pour prospection, conserver consentement documenté
Date dernière commande	Mesurer récence et relancer au bon moment	Conserver selon relation commerciale

2. Protéger les données personnelles :

Principes essentiels à respecter :

Respecte la finalité, la minimisation et la durée limitée. Ne collecte que ce qui te sert vraiment, et note toujours la raison pour laquelle tu conserves une donnée.

Droits des personnes :

Les clients peuvent demander accès, rectification ou suppression de leurs données. Tu dois pouvoir répondre rapidement et garder une preuve du consentement initial quand il existe.

Durées et obligations légales :

Selon la CNIL, la conservation pour prospection est souvent de 3 ans après le dernier contact. D'autre part, tu dois garder les factures pendant 10 ans pour obligations comptables.

Astuce sécurité :

Ne partage pas le même mot de passe entre l'équipe. Utilise un gestionnaire de mots de passe et active l'authentification à 2 facteurs pour les comptes sensibles.

3. Utiliser les outils numériques en toute conformité :

Choisir et paramétrer les outils :

Privilégie des solutions qui stockent les données en Europe, avec options d'export et suppression. Configure les accès par rôle pour limiter les droits aux membres de l'équipe.

Campagnes marketing et consentement :

Pour envoyer des SMS ou emails, vérifie le consentement écrit. Propose toujours un moyen simple de se désabonner, et limite la fréquence à éviter les spams.

Sauvegarde et archivage :

Planifie des sauvegardes automatiques hebdomadaires et conserve une copie chiffrée hors site. Teste la restauration au moins une fois par an pour t'assurer que tout fonctionne.

Exemple d'une campagne ciblée :

Tu envoies un SMS à 500 clients fidèles pour la fête des mères, tu obtiens 35 commandes, ce qui représente un taux de conversion de 7%. Livrable : rapport CSV avec 500 destinataires et résultats.

Checklist opérationnelle	Action rapide
Vérifier consentements	Contrôler cases cochées et dates
Sécuriser accès	Changer mots de passe tous les 3 mois
Sauvegarder les données	Sauvegarde hebdomadaire et test annuel
Mettre à jour le fichier	Vérifier doublons et adresses obsolètes chaque mois
Archiver factures	Conserver 10 ans pour la comptabilité

Astuce de terrain :

Lors de mon stage, j'ai vu des fiches papier non sécurisées, après une organisation simple et un fichier CSV propre, on a réduit les erreurs de préparation de commandes de 20% en 6 mois.

Ce qu'il faut retenir

Garde un fichier clients simple, centré sur des **champs vraiment utiles**, puis exploite-le sans perdre de vue la conformité et la sécurité.

- Structure : nom, téléphone, email, dernière commande, catégorie et consentement; vise une **segmentation en 3 groupes** (réguliers, occasionnels, prospects).
- Données perso : collecte minimale, finalité claire, durées (souvent 3 ans en prospection; factures 10 ans) et **consentement écrit traçable**.
- Outils : stockage idéalement en Europe, droits par rôle, désinscription facile, mots de passe uniques + 2FA, et **sauvegarde chiffrée hors site** avec test annuel.

En pratique, trie et enrichis ton CSV, nettoie doublons chaque mois, et lance des campagnes ciblées seulement si le consentement est valide. Tu gagnes en efficacité tout en réduisant les risques.

Chapitre 3 : Veille et promotion en ligne

1. Veille numérique et sources utiles :

Pourquoi faire de la veille ?

La veille te permet d'anticiper les tendances fleurs, les prix et les saisonnalités, pour rester compétitif et proposer des offres pertinentes au client. C'est un gain de temps et d'argent sur le long terme.

Sources à suivre :

Abonne-toi à 4 types de sources : comptes professionnels sur réseaux sociaux, blogs spécialisés, newsletters fournisseurs et pages d'institutions. Tu évites les rumeurs et tu trouves des idées pour tes vitrines.

Outils et fréquence :

Consacre 30 à 90 minutes par semaine à ta veille, utilise des alertes par mot-clé, un flux RSS ou un tableau simple pour noter idées, prix et nouveautés. La régularité vaut mieux que l'intensité.

Astuce organisation :

Crée un dossier "veille" dans ton téléphone avec 6 signets et une note partagée, tu gagneras 10 à 20 minutes par jour en recherche.

2. Promouvoir ton atelier en ligne :

Choisir les canaux :

Privilégie 2 à 3 canaux selon ton public, par exemple Instagram pour les visuels, Facebook pour les infos locales et Google My Business pour la recherche. Ne multiplie pas inutilement les plateformes.

Créer des contenus simples :

Publie 2 types de contenus : photos de réalisations et petites vidéos "making of". Utilise une légende courte et un appel à l'action pour augmenter les réservations ou visites en boutique.

Calendrier et fréquence :

Planifie 3 publications par semaine minimum, avec 1 publication promotionnelle par quinzaine. Prévois 1 heure par semaine pour programmer et répondre aux messages.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu prépares 10 bouquets en 90 minutes, tu filmes une séquence de 30 secondes et tu postes un extrait, la publication attire des demandes directes et des visites en boutique.

Plateforme	Fréquence recommandée	Indicateur clé
------------	-----------------------	----------------

Instagram	3 fois par semaine	Taux d'engagement
Facebook	2 fois par semaine	Nombre de messages
Google my business	Mise à jour mensuelle	Visites sur la fiche

3. Mesurer et adapter tes actions :

Indicateurs clés :

Surveille chaque mois : trafic sur ta fiche, messages reçus, conversions en vente et engagement. Note 3 chiffres simples pour suivre l'évolution et décider si tu augmentes la fréquence.

Analyser les retours clients :

Lis les commentaires et les messages privés, réponds sous 24 heures si possible. Un bon suivi transforme 10% d'intérêts en rendez-vous ou commandes supplémentaires.

Mini cas concret : animation promotionnelle en boutique :

Contexte : boutique de 30 m2 organise une promo Saint-valentin. Étapes : créer un post, annoncer 10 bouquets exclusifs, préparer 10 affiches numériques pour stories.

Résultat : en 7 jours la publication a généré 120 vues en magasin et 8 commandes, soit 800 euros de chiffre d'affaires additionnel. Livrable attendu : rapport simple avec 3 chiffres clés et photos.

Exemple de suivi :

Après une story, tu notes le nombre de messages, le nombre de réservations et le CA généré, puis tu ajustes la prochaine promo en conséquence.

Étape	Action	Fréquence
Planification	Créer un calendrier de publications	Hebdomadaire
Création	Prendre photos et vidéos courtes	2 fois par semaine
Publication	Programmer posts et stories	Hebdomadaire
Suivi	Noter 3 indicateurs clés	Mensuel
Amélioration	Ajuster le contenu selon les chiffres	Chaque mois

Astuce de stage :

Pendant mon stage, j'ai gardé un tableau partagé avec 4 colonnes, ça a réduit les oublis et doublons, et la cliente a vendu 15% de plus pendant une promo.



Ce qu'il faut retenir

La veille t'aide à anticiper tendances, prix et saisonnalités pour rester compétitif. Mets en place une **veille numérique régulière** (30 à 90 min par semaine) via alertes, RSS et un tableau simple, en t'appuyant sur des sources fiables.

- Suis 4 sources : réseaux pro, blogs, newsletters fournisseurs, institutions.
- Choisis 2 à 3 canaux adaptés (ex : Instagram, Facebook, Google My Business) et vise **des contenus simples** : photos + vidéos making of.
- Planifie 3 posts par semaine et mesure chaque mois 3 chiffres : trafic, messages, conversions, **taux d'engagement**.
- Réponds vite aux avis et DM : **suivi client réactif** = plus de commandes.

Pour progresser, teste une promo, note résultats et ajuste le mois suivant. Un dossier "veille" et un tableau partagé limitent les oublis et font gagner du temps.

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.