

DANS CE CADRE

Académie :	Session :
Examen :	Série :
Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
Epreuve/sous épreuve :	
NOM :	
(en majuscule, suivi s'il y a lieu, du nom d'épouse)	
Prénoms :	N° du candidat <input type="text"/>
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)

NE RIEN ÉCRIRE

Appréciation du correcteur

Note :

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE

E32 – TECHNIQUES COMMERCIALES

SUJET

DUREE : 2H00 COEFF : 2

Ce sujet comporte 16 pages, numérotées de 1/16 à 16/16
 Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
 Vous répondez directement sur le sujet.

Matériel autorisé

L'usage de la calculatrice **avec le mode examen activé** est autorisé.
 L'usage de la calculatrice **sans mémoire**, « type collègue », est autorisé.

Le sujet comporte 3 parties :

<u>Partie 1</u> : Analyse des fleurs et plantes achetées à l'occasion des fêtes de fin d'année/ 13 points
<u>Partie 2</u> : Argumentation/ 7 points
<u>Partie 3</u> : Calculs commerciaux et communication/ 20 points
TOTAL/ 40 points

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 20SP-BP FL U32	Session 2020	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	1/16

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Mise en situation

Vous venez d'être embauché(e) dans la boutique « L'instant Bucolique » à Toulouse.
« L'instant Bucolique, poésie du sauvage et de l'éphémère » est un fleuriste traditionnel indépendant créé en 2008.

Toulouse est la première ville de la région Occitanie avec 475 438 habitants au 1^{er} janvier 2016 et la quatrième ville la plus peuplée de France après Paris, Marseille et Lyon.

La boutique est gérée par Lise Anthius. Elle est située dans le quartier du Busca, proche de la place du même nom où l'on peut trouver plusieurs commerces de proximité (boulangerie, épicerie, pharmacie, bureau de tabac).

Le magasin a une superficie de 42 m².

L'Instant Bucolique
Poésie du sauvage et de l'éphémère



89 rue des 36 ponts
31400 TOULOUSE

09 54 98 89 36
instantbucolique@gmail.com

www.instantbucolique-mariage.com

Horaires d'ouverture

Du mardi au samedi : 10h00 – 13h00, 15h00 – 20h00
Le dimanche : 10h00 – 13h00

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 20SP-BP FL U32	Session 2020	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	2/16

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Partie 1 : Analyse de marché

Madame Anthius est toujours soucieuse d'analyser les chiffres du marché de la fleuristerie et notamment les fleurs et plantes achetées à l'occasion des fêtes de fin d'année. Cela lui permet d'adapter son offre en conséquence et de mener des actions correspondantes aux attentes des clients.

- 1.1. Après avoir pris connaissance du **document 1,2 et 3**, répondre aux questions de l'**annexe 1** sur l'analyse de marché.
- 1.2. En vous aidant des **documents 1, 2 et 3** et de vos connaissances, répondre aux questions de l'**annexe 2** sur l'analyse du comportement d'achat.

Partie 2 : Argumentaire

Madame Anthius est abonnée à plusieurs magazines de décoration et mène une veille informationnelle très active pour connaître les nouvelles tendances. Les fleurs séchées semblent être de nouveau « à la mode ».

En vous aidant des documents 4 et 5 et de vos connaissances,

- 2.1. Proposer un argumentaire associé à chaque mobile d'achat pour le bouquet n°1 présenté dans le **document 4**. Compléter l'**annexe 3**.
- 2.2. Proposer des réponses aux objections formulées par certaines de nos clientes. Compléter l'**annexe 3**.

Partie 3 : Calculs commerciaux et communication

Madame Misenboté, une cliente, souhaite un peigne à cheveux à l'occasion de la communion de sa fille.

- 3.1. En vous aidant du **document 6 et 7**, calculer le prix de vente du peigne à cheveux en complétant l'**annexe 4**.

Madame Anthius vous informe qu'elle souhaite proposer à la vente le **bouquet 2 du document 4**. Pour promouvoir ce nouveau produit, elle envisage une **remise de 15%**. Cette opération promotionnelle se déroulera du 25 au 30 juin 2020.

- 3.2. Calculer le prix promotionnel du bouquet en complétant l'**annexe 5**.
- 3.3. Réaliser un prospectus qui communiquera sur cette opération promotionnelle en complétant l'**annexe 5**.

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 20SP-BP FL U32	Session 2020	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	3/16

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 1

LES FLEURS ET PLANTES ACHETÉES À L'OCCASION DES FÊTES DE FIN D'ANNÉE



BILAN 2018

COMBIEN ?



3,8 MILLIONS

de foyers en France ont effectué un achat de fleurs ou plantes à l'occasion des fêtes de fin d'année en 2018 (+15% par rapport à 2017)

23,6€

de budget moyen par foyer acheteur pour environ 2 entités achetées

(-1,6€ par rapport à 2017)

9,0 MILLIONS de quantités

(+58% par rapport à 2017)

96,9 MILLIONS D'EUROS dépensés

(+2% par rapport à 2017)

POUR QUI ?

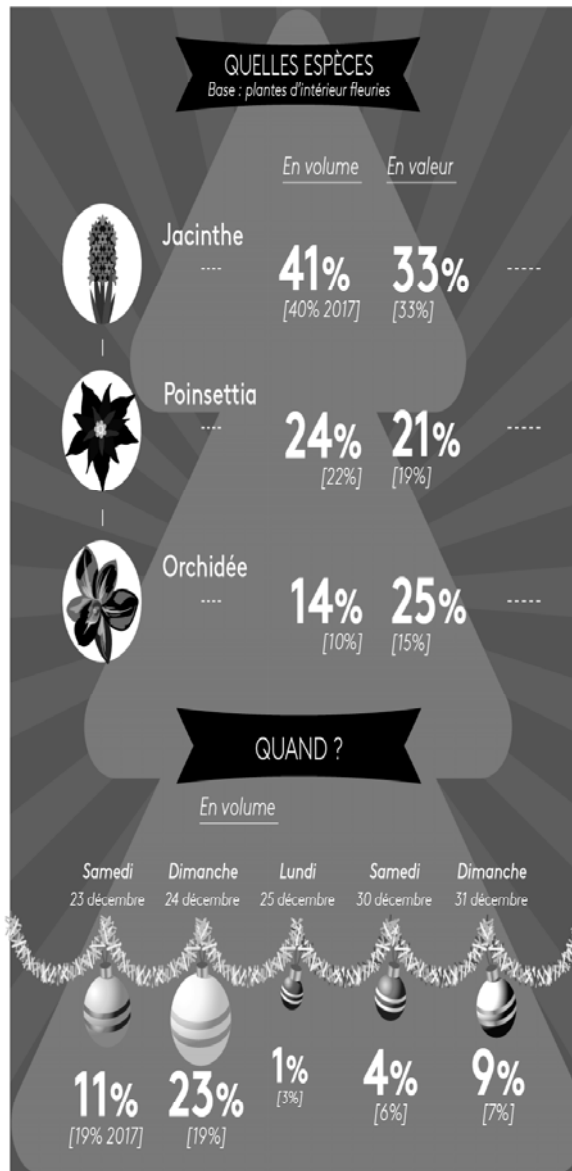
Base : foyers acheteurs à l'occasion de Noël / fêtes de fin d'année

72% Pour soi et pour offrir

10,7€ Prix MOYEN

20% Pour offrir uniquement

8% Pour soi-même uniquement



OÙ EST ACHETÉ LE VÉGÉTAL

En valeur

Fleuriste **44%** [46% 2017]

Jardinerie, Coopérative Agricole / LISA **22%** [17%]

Grande Distribution **19%** [20%]

Marché ou Foire **4%** [5%]

Producteurs détaillants **4%** [5%]

Autres lieux d'achat **7%** [7%]

KANTAR

Source : cette étude a été réalisée à partir du panel consommateurs Kantar pour VAL'HOR et FranceAgrimer (données 2018)

Val'hor
les professionnels du végétal

FranceAgrimer

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 20SP-BP FL U32	Session 2020	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	4/16

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2

Bilan 2016

LES FLEURS ET PLANTES ACHETÉES À L'OCCASION DES FÊTES DE FIN D'ANNÉE



COMBIEN ?



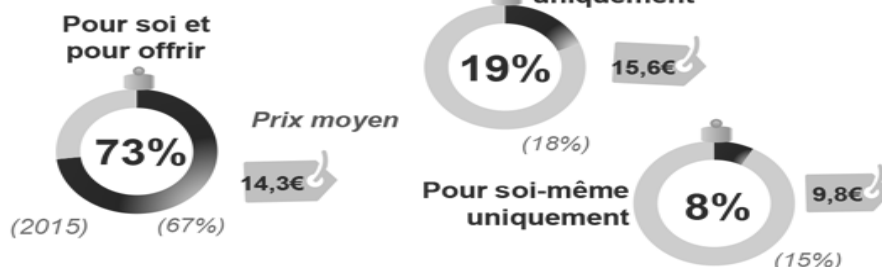
3,7 millions de foyers en France ont effectué un achat de fleurs ou plantes à l'occasion des fêtes de fin d'année **en 2016** (3,9M en 2015)

23,7€ de budget moyen par foyer acheteur pour environ **2** entités achetées (25,3€ en 2015 pour 2 entités)

91,9 millions d'euros dépensés

6,3 millions de quantité

POUR QUI ?



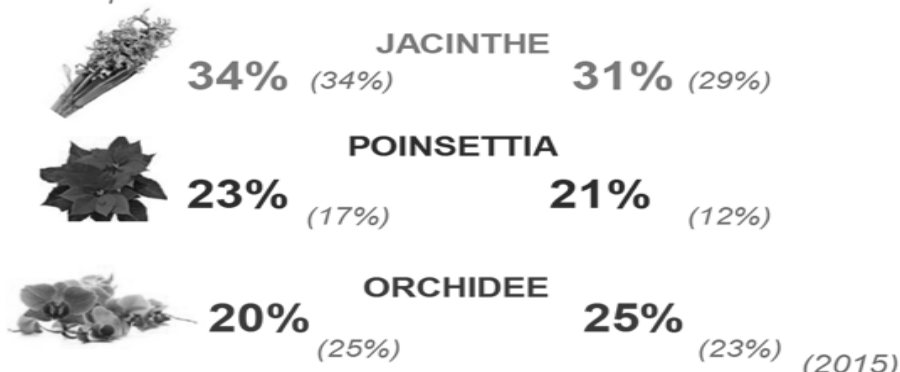
Base : foyers acheteurs à l'occasion de Noël / fêtes de fin d'année

QUELLES ESPÈCES ?

EN VOLUME

EN VALEUR

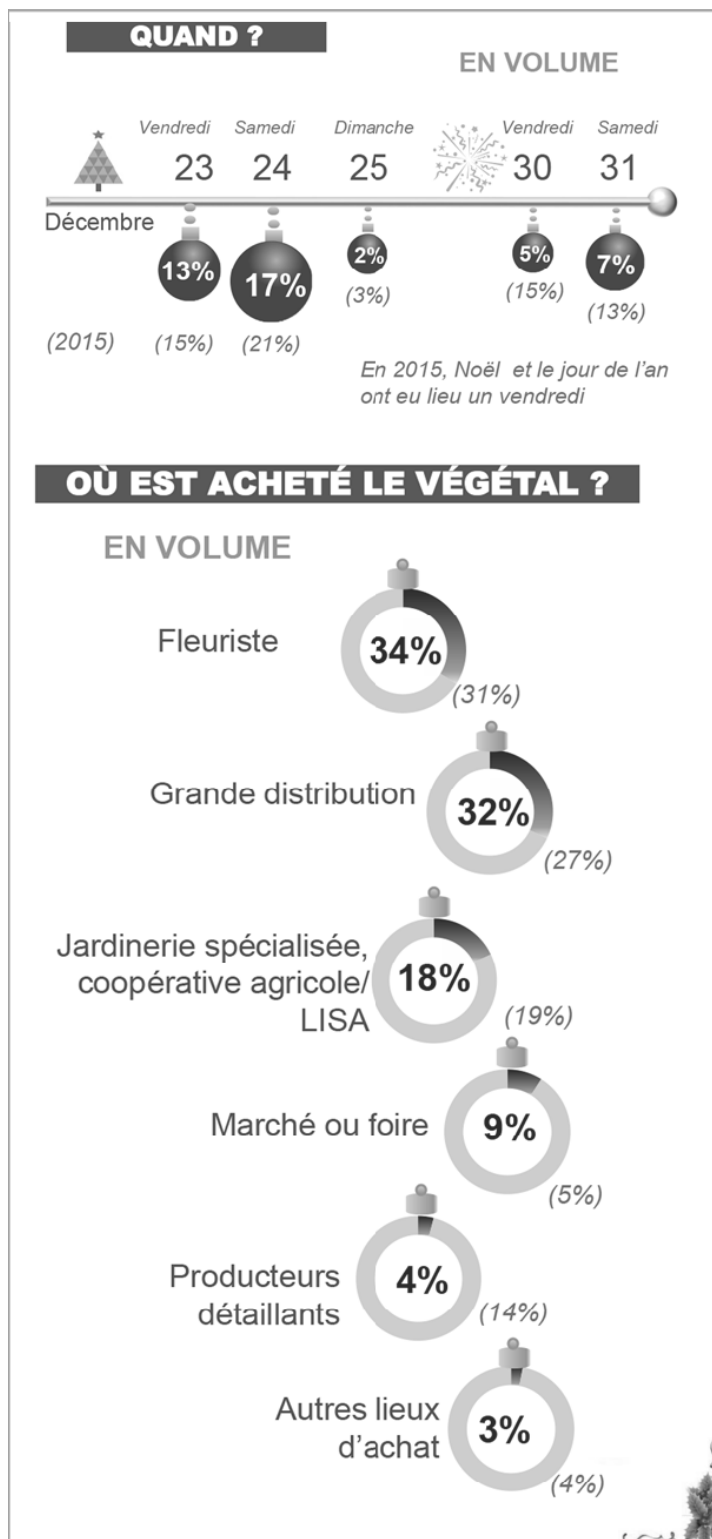
Base : plantes d'intérieur fleuries



BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 20SP-BP FL U32	Session 2020	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	5/16

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 3



Source : cette étude a été réalisée à partir du panel de consommateurs Kantar TNS pour VAL'HOR et FranceAgrimer (données 2016)

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 20SP-BP FL U32	Session 2020	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	6/16

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 4 : Bouquets de fleurs séchées réalisés par Madame Anthius



25 €

Bouquet 1



50 €

Bouquet 2

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 20SP-BP FL U32	Session 2020	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	7/16

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 5 :

DECO TENDANCE : LA NOUVELLE VIE DES FLEURS SECHÉES

Par **Sabine Alaguillaume**, 07 juillet 2018

Longtemps oubliées, dénigrées comme autant de nids à poussière, les fleurs séchées sont de retour. En témoigne leur présence en forte hausse sur les réseaux sociaux (+ 345 %), mais aussi chez les fleuristes et dans les boutiques de déco. Comme toujours, le style est bien sûr revisité. Leurs tonalités douces et pastel, leur côté bucolique les inscrivent parfaitement dans le mouvement du slow life, fait d'un retour à des valeurs simples et naturelles. Il suffit juste de repenser les fleurs séchées avec un brin de modernité. Certaines variétés, particulièrement graphiques ont le vent en poupe. C'est le cas des chardons bleutés, des achillées pomponnées, et des généreux hortensias...

Côté feuillages, l'eucalyptus vert de gris est souvent une bonne option. Tout comme les branches de saule tortuosa, qu'on peut même s'amuser à blanchir d'un coup de peinture pour accentuer leur côté poétique. On évite aussi les trop grands mélanges de couleurs pour se concentrer sur une seule palette par bouquet. D'ailleurs, on peut très bien aussi mêler à sa composition quelques fleurs fraîches qui raviveront l'ensemble.

La présentation, ça compte !

Enfin, la présentation joue bien sûr un rôle primordial. On choisit donc avec soin le contenant. Et d'autant plus que la composition de fleurs séchées a justement vocation à durer. L'idée du vase sobre et minimaliste est une bonne solution. On peut aussi accentuer le côté vintage en choisissant un pichet type Vallauris ou un ancien flacon d'apothicaire qui permettra au bouquet de jouer la carte « cabinet de curiosités ». Mais loin de se cantonner aux traditionnels bouquets, la tendance fleurs séchées explore bien d'autres formes. A commencer par les suspensions, les guirlandes, les couronnes, les cloches... On peut suspendre un mini-bouquet séché aux poignées de portes. Ou laisser au coin d'un mur, une belle brassée, comme « oubliée », dépasser d'un beau panier tressé.

Une touche bohème qui ne s'improvise pas

Côté entretien, ce ne sera quasi rien... Eventuellement un petit coup de sèche-cheveux sur le mode « air froid » pour enlever la poussière. Ou bien une nouvelle composition pour le plaisir de changer ! Vaporeux et figés dans le temps, ces bouquets de fleurs séchées dégagent en toute délicatesse une pointe de nostalgie... Participant à [la création d'un décor bohème](#) rapidement empreint de poésie. Côté environnement, meubles vintage, vaisselle dépareillée, cadres de récup' seront de bonne compagnie pour un univers à la fois simple, chic et contemporain.

Source : La parisienne juillet 2018

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 20SP-BP FL U32	Session 2020	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	8/16

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 6 : Peigne à cheveux



BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 20SP-BP FL U32	Session 2020	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	9/16

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 7 : Consignes données par Madame Anthius pour la tarification du peigne à cheveux

Il me faut pour la réalisation :

- 2 tiges de Rose Mix
- 7 tiges de Lagurus (sachant que dans une botte il y a environ 100 tiges)
- 2 tiges d'Astillbe
- 1 tige de Gypsophile
- 1 tige d'Eucalyptus (sachant qu'il y a 10 tiges dans la botte notée euca pays)

Tarif des fleurs :

Rose Mix (à l'unité)	1,29€ HT
Lagurus (botte de 100)	6,21€ HT
Astillbe (à l'unité)	0,64€ HT
Gypsophile (à l'unité)	0,83€ HT
Eucalyptus (botte de 10)	3,89€ HT

Le coefficient multiplicateur appliqué est de 2,5 et la TVA à 20%.

- 1 peigne (support) : 2,50 euros HT
- divers matériaux (colle, fils d'ange...) : 1 euro HT pour l'ensemble

J'estime mon temps de travail à 20 minutes et facture donc pour ce type de prestation 5 euros TTC.

NB : Je ne prends pas de marge sur le support et les petits matériaux.

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 20SP-BP FL U32	Session 2020	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	10/16

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 1

1.1. Après avoir pris connaissance du **document 1,2 et 3**, répondre aux questions sur l'analyse de marché.

1.1.1. Compléter le tableau suivant.

	2016	2017	2018	Taux d'évolution entre 2017 et 2018
Nombre de foyers ayant acheté des fleurs ou plantes à l'occasion des fêtes de fin d'année en millions de foyers		(1)		
Budget moyen (en €)		(2)		(3)

Arrondir les résultats à deux chiffres après la virgule.

1.1.2. Détail des calculs.

- (1)

- (2)

- (3)

1.1.3. Quel(s) constat(s) pouvez-vous faire ?

.....
.....
.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 2

1.2. En vous aidant des **documents 1, 2 et 3** et de vos connaissances, répondre aux questions sur l'analyse du comportement d'achat.

1.2.1. Quelle est la motivation principale des clients lors des achats de fleurs et plantes à l'occasion des fêtes de fin d'année ? (en citer au moins deux en argumentant vos choix).

.....
.....
.....
.....
.....
.....

1.2.2. Quel est le lieu d'achat leader pour l'achat de fleurs et plantes à l'occasion des fêtes de fin d'année ?

Lieu :

Justification :

.....
.....
.....
.....

1.2.3. Quel est le principal concurrent en 2018 des fleuristes traditionnels ?

Lieu :

Justification :

.....
.....
.....
.....

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 20SP-BP FL U32	Session 2020	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	12/16

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 3

2.1 Madame Anthius est abonnée à plusieurs magazines de décoration et mène une veille informationnelle très active pour connaître les nouvelles tendances. Les fleurs séchées semblent être de nouveau « à la mode ». Après avoir pris connaissance des **documents 4 et 5** et de vos connaissances, compléter l'**annexe 3**.

2.1.1. Proposer un argumentaire associé à chaque mobile d'achat pour le bouquet n°1 présenté dans le document.

Mobiles d'achat	Argumentaire
S.....	
O.....	
N.....	
C.....	
A.....	
S.....	

2.1.2. Proposer des réponses aux objections formulées par certaines de nos clientes.

« Les bouquets de fleurs séchées sont des vrais nids à poussière »

Réponse :
.....
.....

« Les fleurs séchées sont souvent tristes. Les couleurs sont pales et les fleurs petites »

Réponse :
.....
.....

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 20SP-BP FL U32	Session 2020	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	13/16

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 4

3.1. Réaliser les calculs du prix de vente du peigne à cheveux.

3.1.1. Compléter le tableau suivant en arrondissant vos résultats à deux chiffres après la virgule.

	Prix d'achat unitaire HT	Quantité	Prix d'achat HT Total
Rose mix			
Lagurus			
Astibe			
Gypsophile			
Eucalyptus			

3.1.2. Calculer le prix de vente TTC des fleurs.

.....
.....
.....

3.1.3. Calculer le prix de vente hors taxe des fleurs.

.....
.....
.....

3.1.4. Quelle est la marge dégagée par Madame Antius sur la vente des fleurs ?

.....
.....
.....

3.1.5. Calculer le prix TTC des accessoires et matériaux.

.....
.....
.....

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 20SP-BP FL U32	Session 2020	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	14/16

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

3.1.6. Quel est le prix final proposé à Madame Misenboté ? Arrondir à l'entier le plus proche.

.....
.....
.....

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 20SP-BP FL U32	Session 2020	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	15/16

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 5

3.2. Calculer le prix promotionnel du bouquet.

Prix avant remise	Prix après remise	Justification de calcul

3.3. Réaliser un prospectus qui communiquera sur l'opération promotionnelle.