

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 14 pages, numérotées de 1/14 à 14/14
 Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
 Vous répondrez 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.

PARTIE 1 : Etude de marché / 7 points
PARTIE 2 : L'aménagement du point de vente / 10 points
PARTIE 3 : Communication commerciale / 6,5 points
PARTIE 4 : Calculs commerciaux / 10,5 points
PARTIE 5 : Réponse aux objections / 6 points
TOTAL / 40 points

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 21SP-BP FL U32	Session 2021	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	Page 1/14

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

MISE EN SITUATION

Vous venez de racheter la boutique Dille dans laquelle vous travaillez depuis 5 ans.



Dille

5 rue des Graminées

44000 Nantes

Tel : 02 40 55 54 53

dille@gmail.com

<https://www.dille.com>

Artisan fleuriste

Date de création : 2002

Surface de vente : 45 m²

Surface de réserve : 15 m²

Ouvert du mardi au samedi de 9h00 à 19h30 et le dimanche de 9h30 à 13h00

Dille est située dans un quartier résidentiel du centre-ville de Nantes.

La rue des Graminées offre un large choix de commerces de proximité ; un traiteur, un poissonnier, un primeur « bio », un boulanger, une épicerie fine, ...

La clientèle aisée est très exigeante quant à la qualité des végétaux et demande un travail floral très naturel.

Sans brusquer la clientèle existante, vous prévoyez d'amener votre touche personnelle dans l'entreprise.

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 21SP-BP FL U32	Session 2021	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	Page 2/14

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

PARTIE 1 : Etude de marché

D'un point de vue personnel, vous vous efforcez au quotidien de respecter la nature et l'environnement.

Vous souhaitez en faire de même dans votre entreprise et satisfaire ainsi une clientèle écoresponsable de plus en plus grandissante.

Labéliser votre magasin « écoresponsable » est une démarche qui vous intéresse.

Travail à faire

1.1. Après lecture d'un article de « Fleur de France » **documents 1 et 1 bis**, de vos recherches sur le label « Fleurs de France » sur internet **document 2 et de vos connaissances**, répondre aux questions sur l'**annexe 1**.

1.2. Vous optez pour le label « Fleurs de France ». Justifier votre choix (trois justifications attendues). Répondre sur l'**annexe 1 bis**.

PARTIE 2 : L'aménagement du point de vente

Vous souhaitez réaménager l'espace de vente en respectant votre démarche écoresponsable.

Travail à faire

2.1. En étudiant le plan du magasin **document 3**, lister et justifier trois points faibles de l'implantation actuelle et proposer les améliorations possibles en justifiant vos choix. Répondre sur l'**annexe 2**.

2.2. Proposer les changements à opérer quant aux facteurs d'ambiance (meublement, éclairage, mur, sol) en justifiant vos choix. Répondre sur l'**annexe 3**.

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 21SP-BP FL U32	Session 2021	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	Page 3/14

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

PARTIE 3 : Communication commerciale

Après les travaux, vous avez prévu d'inaugurer votre magasin le samedi 27 juin à partir de 19h30.

Travail à faire

3.1. Réaliser le carton d'invitation que vos invités recevront sur l'**annexe 4**.

Sur ce carton, mettre en avant votre démarche écoresponsable et valoriser la nouvelle ambiance du magasin.

PARTIE 4 : Calculs commerciaux

Pour l'inauguration, vous préparez une vingtaine de bouquets du jour (bouquet mi-tige).

En appliquant le coefficient multiplicateur habituel de 3 au prix d'achat HT, le prix de vente magasin est de 34,50 €.

Vous envisagez faire une remise de 20 % sur ce bouquet pour l'occasion.

Travail à faire

4.1. Indiquer le taux de TVA applicable sur ce bouquet. Répondre sur l'**annexe 5**.

4.2. Réaliser les calculs commerciaux avant et après remise. Répondre sur l'**annexe 5**.

PARTIE 5 : Réponse aux objections

Lors de l'inauguration, madame Martin, fidèle cliente depuis de nombreuses années, émet des objections sur le label Fleurs de France, sur le nouvel aménagement et sur le bouquet du jour.

Travail à faire

5.1. En vous aidant du document 2 et de vos travaux, répondre aux objections de madame Martin sur l'**annexe 6**.

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 21SP-BP FL U32	Session 2021	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	Page 4/14

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 1

Extrait magazine Fleurs de France

ZOOM SUR LES FLEURS ÉCO-RESPONSABLES

L'achat responsable est devenu une priorité pour un grand nombre des consommateurs. Et les fleuristes doivent s'adapter à cette nouvelle demande en proposant des fleurs plus respectueuses de l'environnement. Aujourd'hui, il n'est pas toujours évident de dénicher des végétaux éco-responsables, respectant la Terre et l'Humain. Pourtant, nous voyons fleurir dans le monde de plus en plus d'initiatives encourageantes.

Ce mois-ci, zoom sur la production plus verte des fleurs coupées, dans un marché qui tente de rivaliser avec la production internationale peu regardante sur les normes environnementales et sociales.

“
Un marché de niche, certes, mais pour consommer mieux il n'y a pas de secret...
”

UN IMPACT ÉCOLOGIQUE NON NÉGLIGEABLE

Les fleuristes sont des amoureux de la nature. Pourtant le plaisir que procurent les fleurs n'est pas sans conséquence pour la planète. Produits chimiques, fertilisants, irrigation, culture sous serre, transport... la floriculture est une industrie polluante, malgré les apparences.

Des alternatives existent. Les fleuristes peuvent limiter leur impact écologique en s'approvisionnant chez des producteurs français, bio ou équitables. Un marché de niche, certes, mais pour consommer mieux il n'y a



pas de secret : acheter local, de saison et privilégier les labels pour les fleurs importées d'Afrique de l'Est, du Moyen-Orient ou d'Amérique Centrale et du Sud.

OPTEZ POUR DES FLEURS MADE IN FRANCE

Parmi les coopératives de production de fleurs françaises, citons l'exemple de Rosedor&Vincentflor. L'objectif de la coopérative est de mettre en commun le travail de 8 producteurs du Sud-Ouest de la France pour offrir tout au long de l'année et des saisons une trentaine de variétés de fleurs de production française respectant une charte qualité de fleurs.

La marque a fait le choix de produire des végétaux made in France certifiés label Fleurs de France. Avec plus de 7 millions de roses françaises produites par an, Rosedor&VincentFlor emploie plus de 120 salariés dans le Sud-Ouest de la France. La production locale est leur priorité !

Depuis quelques années, ils font le choix d'une production plus respectueuse de l'environnement avec comme engagement la Protection Biologique Intégrée afin de garantir aux consommateurs et aux producteurs des végétaux plus sains.

Les autres principales coopératives conduisant des démarches similaires : Sica Maf/Hortisud, Kerisnel, Fleuron d'Anjou, Vegedis, Horti Flandre,



BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 21SP-BP FL U32	Session 2021	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	Page 5/14

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 1 bis

DES FLEURS BIO C'EST POSSIBLE

La demande étant très faible, il est malheureusement difficile pour les fleuristes de se fournir en fleurs bio. Fleurs de Cocagne fait office d'exception dans le paysage français.

L'association a pour objectif d'aider les personnes à se reconstruire au travers d'un travail noble et valorisant. L'horticulture et le maraîchage biologiques sont utilisés en tant que support pédagogique et de remobilisation d'un public principalement féminin.

L'ADN de Fleurs de Cocagne est l'éco-responsabilité : produire des végétaux en respectant la Terre et l'Humain.

QUELLES FLEURS CHOISIR ? POUR VOUS AIDER À VOUS REPÉRER, RETENEZ CES QUELQUES LABELS

Vous pouvez vous tourner vers la production de fleurs françaises ou faire le choix de fleurs équitables.

Plante Bleue : label valorisant les entreprises de production respectant des critères de qualité éco-responsable.

Fleurs de France : fleurs produites sur le territoire français.

Charte Qualité Fleurs : label qui garantit des fleurs coupées de qualité, de la production jusqu'à la livraison.

Fair Flowers Fair Plants : label international de garantie sociale et environnementale sur les plantes et les fleurs.

FlorEcuador : minimiser les impacts sur l'environnement en garantissant le bien-être des travailleurs.

Label MPS : programme environnemental pour l'horticulture respectueuse de l'environnement.

Flower Label Program : label qui garantit des conditions de production et des salaires décentes.

Max Havelaar : production de roses commerce équitable provenant d'Afrique et d'Amérique du Sud.

TÉMOIGNAGES DE FLEURISTES ÉCO-RESPONSABLES

« Depuis que j'ai ouvert la boutique Pompon, j'ai toujours eu une démarche favorable au développement durable. Je fais attention aux produits que j'achète et consomme. Je vends des fleurs produites en France, j'utilise des emballages comme du kraft certifié PEFC, les meubles de ma boutique sont chinés et je lave mon sol avec des produits d'entretien sains comme du vinaigre blanc ou du savon noir. »



SOPHIE LECORRE - BOUTIQUE POMPON



« Nous avons une véritable responsabilité sur le développement durable, sur l'écologie, sur ce qui nous entoure. On a été la première boutique labellisée éco-responsable à Paris grâce entre autres à nos achats responsables de végétaux de saison. »

JACKY PACEY - AMAPOLA

« J'essaie aussi de proposer une gamme de fleurs de pays, en communiquant au maximum sur la provenance des fleurs (tulipes de Bretagne, fleurs du Sud de la France dont les pivoines). J'espère que ma démarche fera prendre conscience que c'est individuellement que les choses peuvent être mises en place, qu'il y a urgence de penser une nouvelle façon de consommer. »

SYLVIE BERRA - MARGUERITE...PASSIONNÉMENT



BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 21SP-BP FL U32	Session 2021	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	Page 6/14

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Document 2



ENJEUX



« FLEURS DE FRANCE », LE SIGNE DE RECONNAISSANCE DES VÉGÉTAUX PRODUITS EN FRANCE

La signature « Fleurs de France » répond aux interrogations des consommateurs d'aujourd'hui sur l'origine des végétaux qu'ils achètent. Créé sous l'impulsion de Stéphane Le Foll, ministre de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt, « Fleurs de France » certifie que la fleur, la plante, l'arbuste, l'arbre ou le bulbe ont été produits sur le territoire national.

Pour le consommateur, choisir « Fleurs de France », c'est donc l'assurance de l'origine française des végétaux achetés.

Le logo « Fleurs de France » permet au consommateur de repérer facilement les végétaux concernés dans les différents points de vente (fleuristes, jardineries...).

« FLEURS DE FRANCE », LA SIGNATURE QUI VALORISE L'HORTICULTURE FRANÇAISE

La marque « Fleurs de France » permet aux professionnels de la filière horticole française de promouvoir leur production et d'encourager les consommateurs à préférer des végétaux produits dans l'Hexagone.

Acheter « Fleurs de France », c'est :

- Soutenir le travail des horticulteurs et pépiniéristes français,
- Préserver les emplois sur le territoire national,
- Être assuré de l'origine française des végétaux achetés.



« FLEURS DE FRANCE », DES GARANTIES DE VÉGÉTAUX ISSUS D'ENTREPRISES ENGAGÉES

Depuis le 1^{er} janvier 2017, « Fleurs de France » se renforce et est désormais réservé aux végétaux produits par des horticulteurs et des pépiniéristes français engagés dans une démarche éco-responsable ou de qualité reconnue (certification environnementale Plante Bleue, MPS, Label Rouge, Agriculture Biologique, Charte Qualité Fleurs).

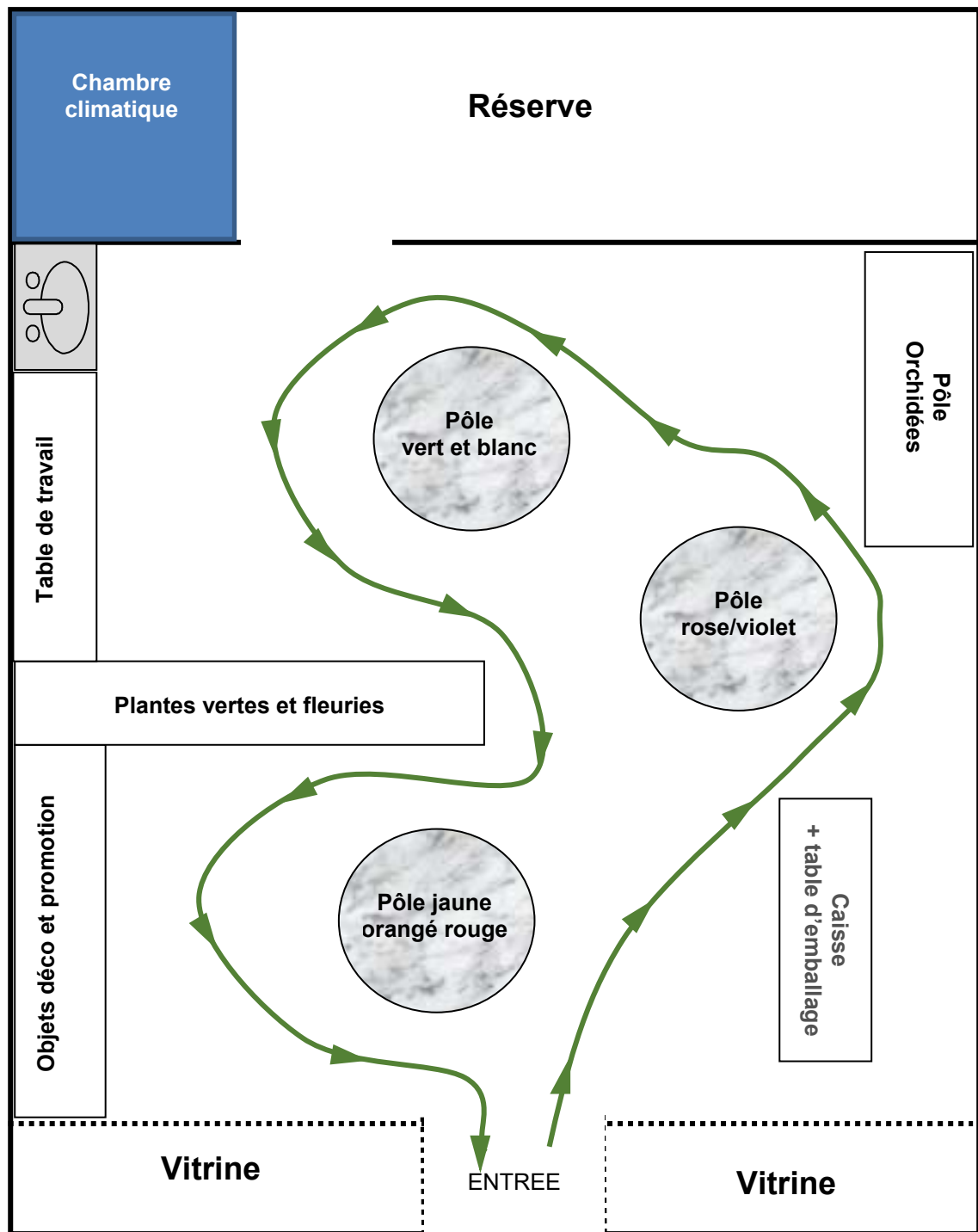
Source : <https://www.labelfleursdefrance.fr>

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	Code : 21SP-BP FL U32	Session 2021	SUJET
EPREUVE E32 – Techniques commerciales	Durée : 2h00	Coeff : 2	Page 7/14

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Plan du magasin « Dille »

Document 3



Flieurs coupées



Sens de circulation clients

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 1

1.1. Après lecture d'un article de « Fleurs de France » **documents 1 et 1 bis**, de vos recherches sur le label « Fleurs de France » sur internet **document 2** et de vos connaissances.

Questions :

- Pourquoi les fleuristes doivent-ils proposer des produits plus respectueux de l'environnement ?

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

- Pourquoi la floriculture est-elle considérée comme une industrie polluante ?

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

- Citer deux moyens pouvant limiter l'impact écologique dans une boutique de fleurs.

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 1 bis

1.2. Vous optez pour le label « Fleurs de France ». Justifier votre choix (trois justifications attendues).

.....

.....

.....

.....

.....

Annexe 2

2.1. En étudiant le plan du magasin **document 3**, lister et justifier trois points faibles de l'implantation actuelle et proposer les améliorations possibles en justifiant vos choix.

Points faibles	Améliorations possibles

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 3

2.2. Proposer les changements à opérer quant aux facteurs d'ambiance (sol, mur, éclairage, mobilier) en justifiant vos choix. (1 réponse attendue et sa justification par ligne)

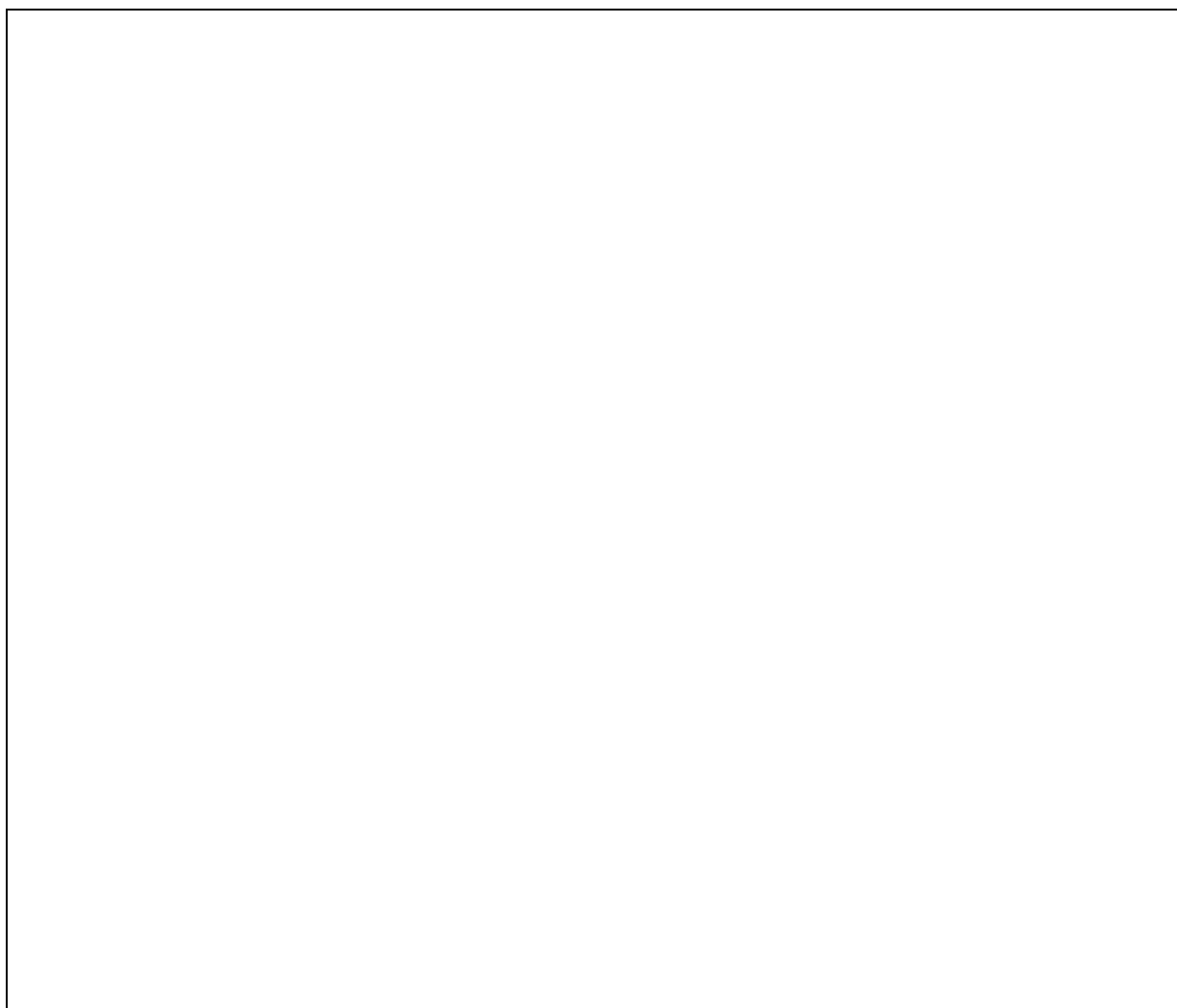
Avant travaux	Proposition de changement	Justification
Le sol est un revêtement vinyle imitation béton ciré gris clair un peu fatigué		
Les murs sont peints en vert anis		
Quatre néons éclairent le magasin uniformément.		
Le mobilier est constitué d'étagères, ilots, sellettes tous en métal laqué blanc.		

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 4

3.1. Réaliser le carton d'invitation que vos invités recevront.

Sur ce carton, mettre en avant votre démarche écoresponsable et valoriser la nouvelle ambiance du magasin.



NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 5

4.1. Indiquer le taux de TVA applicable sur ce bouquet.

4.2. Réaliser les calculs commerciaux avant et après remise.

Avant remise	PAHT	Marge	PVHT	Montant TVA	PVTTC	Coeff
Détail des calculs						
Résultat					34,50 €	3

Après remise	PAHT	Marge	PVHT	Montant TVA	PVTTC	Coeff
Détail des calculs						
Résultat						

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Annexe 6

5.1. En vous aidant du **document 2 et de l'annexe 5**, répondre aux objections de madame Martin.

- « C'est bien gentil d'avoir le label « Fleurs de France » mais vos fleurs ne sont pas bio ! »

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

- « Oh là là ! Le magasin est très joli mais je ne m'y retrouve plus avec tous ces changements » !

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

- « Votre bouquet du jour n'est pas cher, il ne va pas tenir longtemps. »

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