



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Clermont-Ferrand  
pour la  
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

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)	
NE RIEN ÉCRIRE	Prénoms :	N° du candidat <input type="text"/>
	Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)
	Appréciation du correcteur	
	Note : <input type="text"/>	

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 : 2 H      COEFF : 2**

Vous répondrez directement sur le sujet en prenant soin de remplir l'en tête.

Il est interdit de dégrafer les pages, de demander un nouvel exemplaire du sujet en cas d'erreur de votre part.

Il vous est demandé de vérifier que le sujet est complet dès sa mise à votre disposition.

### SUJET A RENDRE DANS SON INTEGRALITE

Ce sujet comporte 3 parties :

<b>1<sup>ère</sup> partie : analyse des ventes</b>	<b>/ 10 points</b>
<b>2<sup>ème</sup> partie : comportement d'achat du consommateur</b>	<b>/ 12 points</b>
<b>3<sup>ème</sup> partie : actions commerciales</b>	<b>/ 18 points</b>

BREVET PROFESSIONNEL FLEURISTE	U 32 tech comm	Session 2013	SUJET
EPREUVE U 32 TECHNIQUES COMMERCIALES	Durée : 2 h	Coeff : 2	1/13

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### Mise en situation

Titulaire du BP fleuriste, vous venez d'être embauché(e) dans le magasin « **d'Ame Nature** » à Versailles.

**Enseigne** : d'Ame Nature

**Adresse** : 12, rue des Lilas  
78 000 Versailles

**Téléphone** : 01 02 03 04 05

**Activité** : Vente de fleurs coupées, plantes vertes et fleuries, accessoires de décoration

**Effectif** : 1 responsable Mme Nolland  
1 employée Melle Lovesnie  
2 apprenties Melles Croma et Magnal

**Surface de vente** : 60 m<sup>2</sup>

**Horaires** : De 9H00 à 20H00 du mardi au samedi  
De 9H00 à 14H00 le dimanche  
Fermé le lundi

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Madame Nolland, votre employeur, possède un local commercial en plein cœur de Versailles, près de la place du marché.  
Ouvert depuis six ans, Mme Nolland constate avec regrets que le magasin n'atteint pas le chiffre d'affaires espéré.

### Première partie : Analyse des ventes

Afin de comprendre les difficultés qu'elle rencontre, Madame Nolland vous demande d'analyser ses ventes sur 3 ans et de les comparer aux données nationales transmises dans le document 1.

Répondre aux questions suivantes sur l'annexe 1 :

1.1 Calculer l'évolution du chiffre d'affaires de la boutique pour chacune des 3 années.

1.2 Calculer les parts mensuelles du chiffre d'affaires 2012.

1.3 Comparer vos résultats aux données nationales. Qu'en concluez-vous :

- concernant l'évolution du chiffre d'affaires.
- concernant la part du chiffre d'affaires du mois de décembre par rapport au reste de l'année.

### Deuxième partie : Comportement d'achat des consommateurs

Afin de proposer des produits et des services plus adaptés, Madame Nolland décide de réaliser une enquête auprès des chaland (annexe 2).

2.1 Rédiger les différentes questions en fonction du type de question imposé. (annexe 2)

2.2 De quels autres éléments, pourriez-vous avoir besoin afin d'établir le profil type de votre clientèle ? (annexe 3). Faire deux propositions.

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Troisième partie : Actions commerciales**

Afin de faire face à la concurrence du marché hebdomadaire (samedi : quatre fleuristes ambulants sur la place), Mme Nolland souhaite attirer ses clients par tous les moyens :

**3.1 Proposer une carte de fidélité (annexe 4)**

**3.2 Pour lutter contre la concurrence des ambulants, créer un publipostage (sans adresse) proposant l'action promotionnelle suivante :**

- « Le samedi, on double les points fidélité »
- Remise de 10% sur toutes les compositions

(Annexe 5 : le cadre est à l'échelle du publipostage).

**3.3 Proposer deux moyens de vous démarquer de la concurrence (hors carte de fidélité et promotion). Justifier vos propositions (annexe 6).**

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**DOCUMENT 1**

**Somme dépensée par les Français en végétaux d'intérieur (en millions d'euros)**

	2010	Part mensuelle	2011	Part mensuelle	2012	Part mensuelle
Janvier	105,8	5,87%	109,8	6,17%	118,8	6,59%
Février	127,3	7,06%	140,5	7,90%	164,3	9,12%
Mars	163,5	9,07%	138,2	7,77%	138,2	7,67%
Avril	140,9	7,81%	142,7	8,02%	139	7,71%
Mai	225,1	12,48%	208,5	11,72%	149,42	8,29%
Juin	119,7	6,64%	101,8	5,72%	165,44	9,18%
Juillet	88,4	4,90%	98,1	5,52%	94,16	5,22%
Août	95,5	5,30%	112,9	6,35%	103,4	5,74%
Sept	110,8	6,14%	111,1	6,25%	106,4	5,90%
Octobre	273	15,14%	265,6	14,93%	267,28	14,83%
Novembre	142,5	7,90%	143,7	8,08%	132,18	7,33%
Décembre	211	11,70%	205,6	11,56%	223,72	12,41%
<b>TOTAL</b>	<b>1803,5</b>	<b>100,00%</b>	<b>1778,5</b>	<b>100,00%</b>	<b>1802,3</b>	<b>100,00%</b>
EVOLUTION	-1,53%		-1,39%		1,34%	

Source : Viniflor / TNS Sofrès

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### ANNEXE 1

(questions 1.1 et 1.2) Arrondir les résultats à deux chiffres après la virgule

Chiffre d'affaires (en milliers d'euros)						
	2010	Part mensuelle	2011	Part mensuelle	2012	Part mensuelle en %
Janvier	11,8	6,20%	11,9	6,47%	12,4	...
Février	14,6	7,67%	15,6	8,48%	18,6	...
Mars	15,3	8,04%	14,2	7,72%	14,6	...
Avril	15,8	8,30%	14,9	8,10%	14	...
Mai	24,2	12,72%	22,6	12,29%	16,1	...
Juin	12,1	6,36%	11,9	6,47%	18,7	...
Juillet	11,3	5,94%	10,7	5,82%	9,9	...
Août	5,1	2,68%	4,3	2,34%	4	..
Sept	12,2	6,41%	12	6,53%	11,7	...
Octobre	29,1	15,29%	28,3	15,39%	24,2	...
Novembre	15,4	8,09%	14,6	7,94%	13,9	...
Décembre	23,4	12,30%	22,9	12,45%	17,1	...
<b>TOTAL</b>	<b>190,3</b>	<b>100%</b>	<b>183,9</b>	<b>100%</b>	<b>175,2</b>	<b>...</b>
<b>EVOLUTION (en %)</b>	...	/	...	/	...	

NB : Le Chiffre d'affaires de 2009 était de 193 200 €

REMARQUES (question 1.3):

.....

.....

.....

.....

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**ANNEXE 2**

**2.1 Questionnaire à rédiger**

**Phrase d'introduction**

Bonjour, .....

.....

.....

**Question N°1** : Le lieu d'achat (question à choix multiples : 4 réponses demandées)

Où achetez-vous le plus souvent vos fleurs ?

- |                                |                                |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ..... | <input type="checkbox"/> ..... |
| <input type="checkbox"/> ..... | <input type="checkbox"/> ..... |

**Question N°2** : La fréquence d'achat

Quelle est la fréquence de vos visites ?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 fois / semaine   | <input type="checkbox"/> 1 fois / trimestre     |
| <input type="checkbox"/> 1 fois / quinzaine | <input type="checkbox"/> 1 fois / an            |
| <input type="checkbox"/> 1 fois / mois      | <input type="checkbox"/> autres (précisez)..... |

Que pensez-vous de cette question ?

.....

.....



**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Question N°3 : Le type de produit (question à choix multiples : 6 réponses demandées)**

**Quel type de produits achetez-vous ?**

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ... .. | <input type="checkbox"/> ... .. |
| <input type="checkbox"/> ... .. | <input type="checkbox"/> ... .. |
| <input type="checkbox"/> ... .. | <input type="checkbox"/> ... .. |

**Question N°4 : Quel est votre budget ?**

**Que pensez-vous de cette question ?**

.....  
.....

**Question N°5 : Les motivations d'achat (question alternative à proposer)**

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

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Question N°6** : D'après vous, quels sont les services indispensables qu'un fleuriste doit proposer ?

Que pensez-vous de cette question ?

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

**Question N°7** : .....

.....  
.....?

(question ouverte à créer en fonction de la réponse ci-dessous)

Le sourire, l'accueil personnalisé, le professionnalisme, l'écoute, le respect de la personnalisation des demandes du client, les services proposés, l'amplitude horaire, les jours d'ouverture, l'originalité des produits proposés, la qualité des produits proposés ....

**Question N°8** : Quel est votre âge ? .....

Que pensez-vous de cette question ?

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

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**Question N°9 : Phrase de conclusion**

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

**ANNEXE 3**

**2.2 De quels autres éléments, pourriez-vous avoir besoin afin d'établir le profil type de votre clientèle ? Faire deux propositions.**

- Exemple : Sexe (Homme – Femme)

- .....

- .....

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

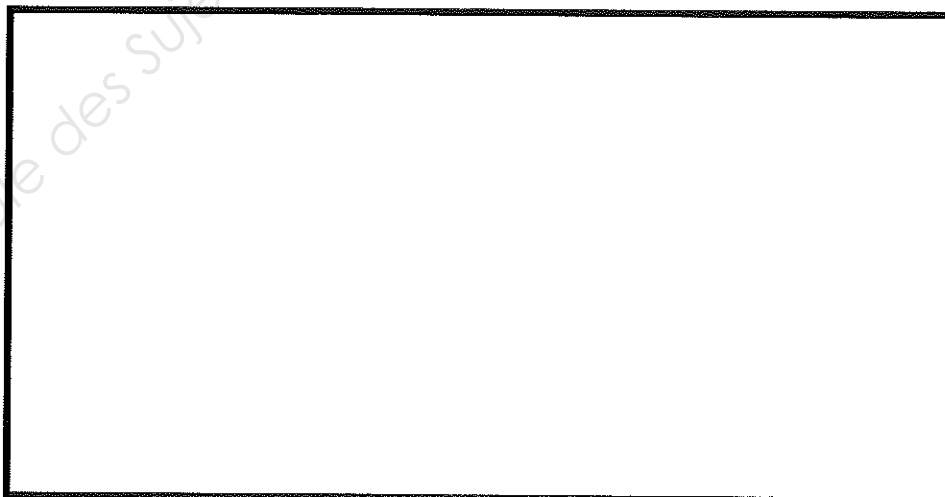
**ANNEXE 4**

**3.1 Carte de fidélité**  
*(Crayons de couleurs, feutres autorisés)*

Recto



Verso

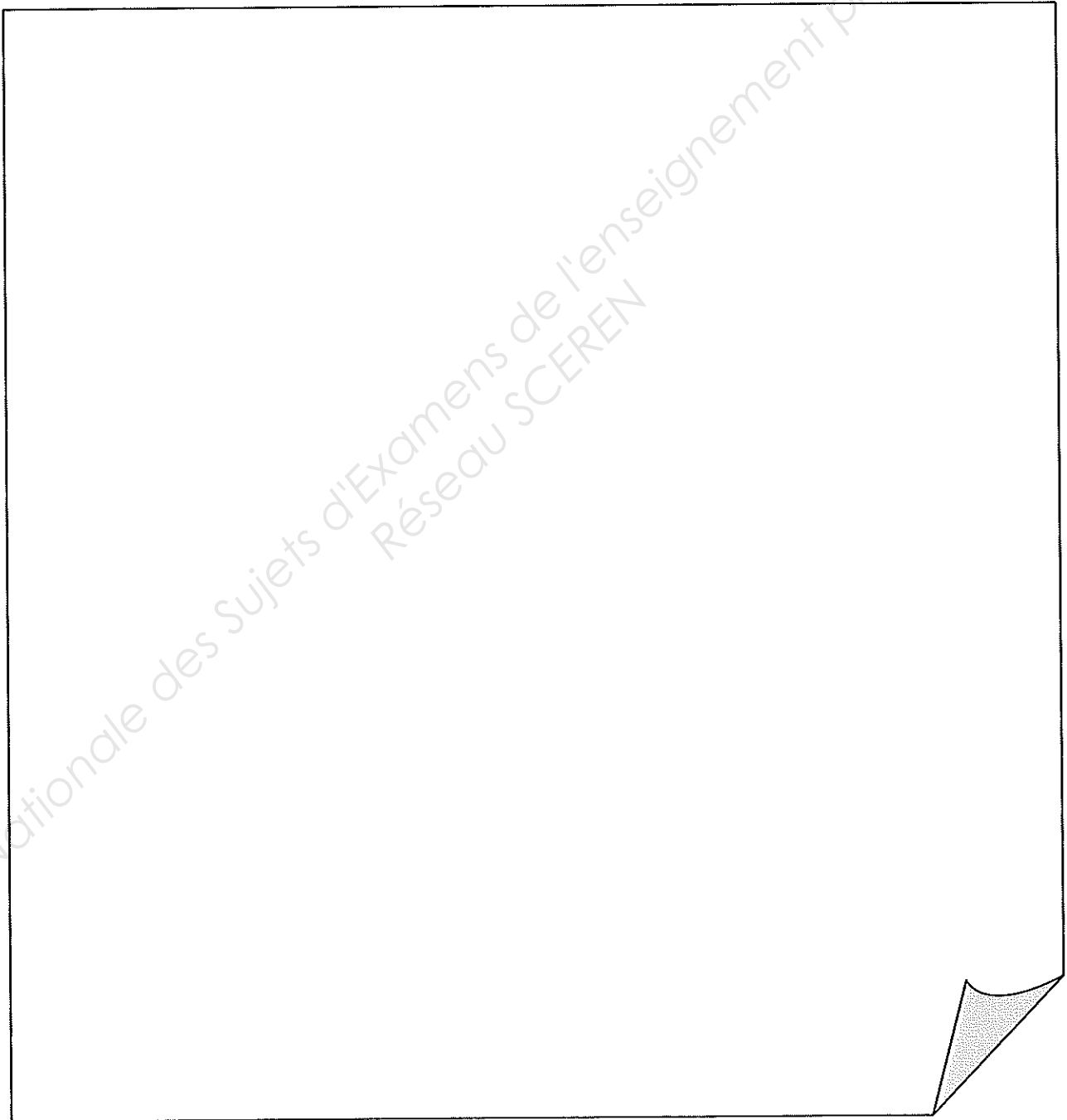


**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**ANNEXE 5**

**3.2 Publipostage**

*(Crayons de couleurs, feutres autorisés)*



**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**ANNEXE 6**

**3.3 Proposer deux moyens de vous démarquer de la concurrence du marché. Justifier votre proposition.**

- .....  
.....  
.....  
.....

- .....  
.....  
.....  
.....

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel  
Réseau SCEREN