



**LE RÉSEAU DE CRÉATION  
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie 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.

**SESSION 2014**  
**CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE**  
**FLEURISTE**

**EP2 (U2)**  
**PRATIQUE DE LA VENTE-CONSEIL**  
**EN MAGASIN**

**Sous-épreuves**

**Entretien 50 mn maximum**

- appréciation du candidat sur la prestation de vente (5 mn)

- entretien avec le jury permettant de vérifier l'aptitude du candidat à :

**dossier 1 :** utiliser des documents usuels dans l'exercice du métier de fleuriste

**dossier 2 :** participer au maintien de l'attractivité du point de vente

**dossier 3 :** offrir des services et des conseils au client

**dossier 4 :** prendre en compte une réclamation

**dossier 5 :** connaître son métier et son environnement professionnel

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNEL		Code examen : 14EP2	
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin		Session 2014	
	Durée: 1h15	Coefficient : 4	folio 1/1

**SESSION 2014**  
**CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE**  
**FLEURISTE**

<p style="margin: 0;"><b>EP2 (U2)</b> <b>PRATIQUE DE LA VENTE-CONSEIL</b> <b>EN MAGASIN</b></p>
---

**Sous-épreuves**

**Dossier 1 : Utilisation des documents usuels dans l'exercice du métier de fleuriste**

Ce dossier comprends : 5 folios

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 14 EP2</b>
<b>EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin</b>	– <b>SUJET</b> – <b>Session 2014</b>
Utilisation des documents usuels dans l'exercice du métier de fleuriste	<b>Coefficient : 4</b> <b>Durée : 1h15</b> <b>folio 1/5</b>

# DOSSIER 1

## Utilisation des documents usuels dans l'exercice du métier de fleuriste

### Situation proposée n°1

Observer le document 1

#### BON DE COMMANDE

Lun Mar Mer JEU Ven Sam Dim

LIVRAISON Date : .....  
Heure : .....

NOM : .....

Adresse : .....

..... Ville .....

#### MARIAGE - DEUIL - PLANTES & FLEURS

Inscription : .....

.....

PRIX : .....

Livraison : .....

.....

TOTAL : .....

PAYE

NON PAYE

CARTE

Commandé par : .....

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 14 EP2	
EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin		- SUJET - Session 2014	
Utilisation des documents usuels dans l'exercice du métier de fleuriste	Coefficient : 4	Durée : 1h15	folio 2/5

**Questions sur le document 1 :**

1. Identifier le document.
2. Donner son utilité
3. Quelles sont les informations présentes sur ce document
4. A quoi correspond le nom et l'adresse figurant sur ce document ?
5. Que veut dire le mot CARTE sur ce document ?
6. Le Nom figurant sur ce document et le nom qui se trouve après « commandé par » peut-il être identique ? Si oui pourquoi ?
7. Le prix sur ce document est-il HT ou TTC ? Pourquoi ?

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>		<b>Code examen : 14 EP2</b>	
<b>EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin</b>		<b>– SUJET</b>	<b>– Session 2014</b>
<b>Utilisation des documents usuels dans l'exercice du métier de fleuriste</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Durée : 1h15</b>	<b>folio 3/5</b>

## Situation proposée n°2

Observer le document 2



### FAX : 0821 237 247<sup>(1)</sup>

*Pour tous problèmes, veuillez téléphoner au : 0826 107 707<sup>(2)</sup>*



OBSERVATIONS PARTICULIERES

VOTRE FLEURISTE

**BOUTON D OR**

Tél. 03.23.98.17.78

**02015 /G**

00003-048

Date et tranche horaire de livraison :

/

**DESTINATAIRE**

*Merci d'écrire lisiblement en lettres capitales*

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Localité : ..... Pays : .....

Impératif<sup>(3)</sup>: .....

<sup>(3)</sup> (Sinon livraison non garantie et non remboursée) Email : .....

Informations pour le livreur (étage, code porte...): .....

Choix floral (désignation, coloris...): .....

2<sup>ème</sup> choix floral<sup>(3)</sup>: .....

A quelle occasion :  Anniversaire  Naissance  Mariage  Fête  Deuil  Autre

Texte ruban (8 €) : .....

**Message, à recopier sur une jolie carte :**

Ordre pris le

**CLIENT EXPÉDITEUR :**

NOM : .....

: .....

Email : .....

**Commande n°02015 - 00003 - 048**

Date et heure : .....

*Signature - Bon de livraison*



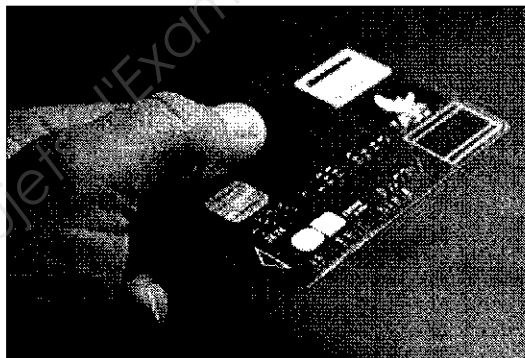
<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>		<b>Code examen : 14 EP2</b>	
<b>EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin</b>	-	<b>SUJET</b>	-
<b>Utilisation des documents usuels dans l'exercice du métier de fleuriste</b>		<b>Coefficient : 4</b>	<b>Durée : 1h15</b>
			<b>folio 4/5</b>
<b>Session 2014</b>			

## Questions sur le document 2 :

1. Identifier ce document
2. Indiquer les mentions à renseigner obligatoirement sur ce document.
3. Indiquer quelles sont les intervenants dans une transmission florale ?
4. Quel est le prix de la transmission florale ?
5. Si le client n'est pas présent au moment de la livraison, que doit laisser le fleuriste chez le destinataire ?

### Situation proposée n°3

Madame Longueira achète pour le mariage de sa fille un centre de table, elle règle la facture par carte bancaire.



- 1) Indiquer les vérifications indispensables à réaliser avant l'encaissement.
- 2) Donner les autres moyens possibles de paiement acceptés généralement par un fleuriste ?
- 3) Préciser si le paiement par carte bancaire est un moyen de paiement au comptant ou à crédit ?

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>		<b>Code examen : 14 EP2</b>	
<b>EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin</b>	<b>-</b>	<b>SUJET</b>	<b>- Session 2014</b>
Utilisation des documents usuels dans l'exercice du métier de fleuriste	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Durée : 1h15</b>	<b>folio 5/5</b>

**SESSION 2014**

**CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE**  
**FLEURISTE**

**DOSSIER 2**

**PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITE DU POINT DE  
VENTE**

**Ce dossier comprend 7 folios**

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 14EP2</b>		
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin</b>	<b>Session 2014</b>		
	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>folio 1/7</b>



# CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

## **FLEURISTE**

DOSSIER 2
-----------

### PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITE DU POINT DE VENTE

#### Situation 1 :

Vous décidez de créer votre magasin de fleuriste.

- 1 - Citez différents critères à prendre en compte pour étudier la viabilité de votre futur magasin.
- 2 - Qu'est-ce qu'une étude de marché ? Quelles informations allez-vous y trouver ?
- 3 - Observez les photos en annexes 1, 2 et 3. Quelles informations trouvez-vous ?
- 4 - Quelles sont les qualités d'un bon emplacement ?

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 14EP2	
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin		Session 2014	
	Durée : 1h15	Coefficient : 4	folio 2/7

# CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

## **FLEURISTE**

<b>DOSSIER 2</b>
------------------

### **PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITE DU POINT DE VENTE**

#### **Situation 2 :**

Vous reprenez un magasin en activité et vous envisagez de le rénover :

- 1 - Listez ce que vous pouvez changer à l'extérieur.
- 2 - Listez ce que vous pouvez changer à l'intérieur.
- 3 - Comment s'appelle le lieu des ventes à l'extérieur du magasin ? Quel est son intérêt ?  
Que peut-on y trouver ?
- 4 - Qu'est-ce qu'un facteur d'ambiance ? Observez les photos en annexes 1, 2 et 3. Citez ceux que vous retrouvez.

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 14EP2</b>		
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin</b>	<b>Session 2014</b>		
	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>folio 3/7</b>

# CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

## FLEURISTE

### DOSSIER 2

#### PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITE DU POINT DE VENTE

##### Situation 3 :

Observez les annexes 1, 2 et 3.

- 1 - Qu'est-ce que l'image de marque d'un magasin ?  
Choisissez trois exemples différents parmi les photos des annexes.
- 2 - Quels sont les rôles d'une vitrine ?
- 3 - Citez différents moyens pour dynamiser et augmenter les ventes du magasin.

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 14EP2		
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin	Session 2014		
	Durée : 1h15	Coefficient : 4	folio 4/7

DOSSIER 2-ANNEXE 1



-1-



-2-



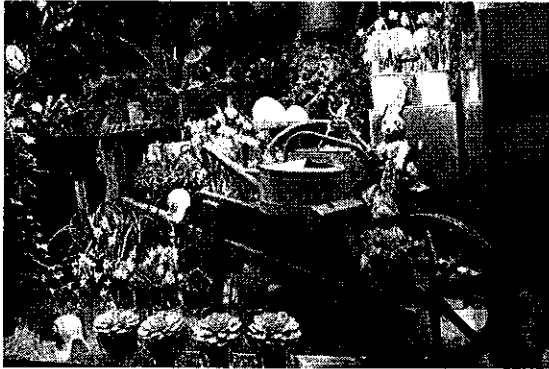
-3-



-4-

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE		Code examen : 14EP2	
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin		Session 2014	
	Durée : 1h15	Coefficient : 4	folio 5/7

**DOSSIER 2 – ANNEXE 2**



-1-



-2-



-3-



-4-

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 14EP2</b>		
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin</b>	<b>Session 2014</b>		
	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>folio 6/7</b>
<b>DOSSIER 2 – ANNEXE 3-</b>			



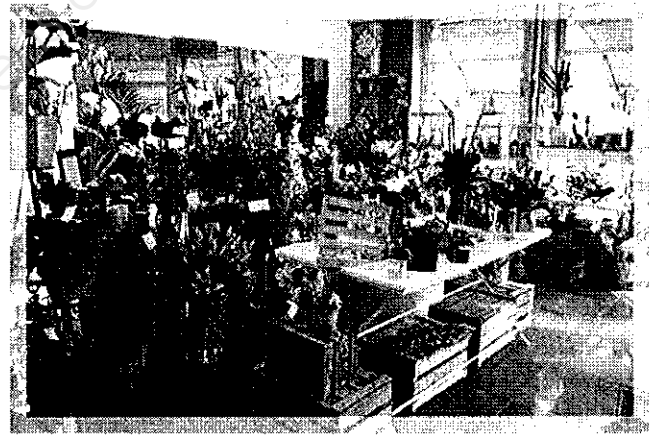
-1-



-2-



-3-



-4-

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 14EP2</b>		
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin</b>	<b>Session 2014</b>		
	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>folio 7/7</b>

**SESSION 2014**  
**CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE**  
**FLEURISTE**

<p style="margin: 0;"><b>EP2 (U2)</b> <b>PRATIQUE DE LA VENTE-CONSEIL</b> <b>EN MAGASIN</b></p>
---

**Sous-épreuves**

**Dossier 3 : Offrir des services au client**

**Ce dossier comprends : 5 folios**

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 14 EP2</b>		
<b>EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin</b>	–	<b>SUJET</b>	– <b>Session 2014</b>
<b>Offrir des services au client</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Durée : 1h15</b>	<b>folio 1/5</b>

## DOSSIER 3

### Offrir des services au client

#### Situation proposée n°1

Votre fleuriste possède un site internet.

Donner les avantages d'un site Internet pour le client et pour le fleuriste.

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>		<b>Code examen : 14 EP2</b>	
<b>EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin</b>		<b>– SUJET</b>	<b>– Session 2014</b>
<b>Offrir des services au client</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Durée : 1h15</b>	<b>folio 2/5</b>



## **Situation proposée n°2**

Madame Antoine se renseigne pour un entretien de la tombe de sa Grand-mère.

Elle veut un fleurissement toute l'année de la tombe.

Donner les dates importantes et les plantes pour ce service.

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>		<b>Code examen : 14 EP2</b>	
<b>EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin</b>		<b>- SUJET</b>	<b>- Session 2014</b>
<b>Offrir des services au client</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Durée : 1h15</b>	<b>folio 3/5</b>

### **Situation proposée n°3**

Lister les différents services qu'un fleuriste peut proposer à ses clients.

En choisir un ou plusieurs dans la liste et décrire et expliquer dans quelles circonstances le fleuriste peut les proposer.

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>		<b>Code examen : 14 EP2</b>	
<b>EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin</b>		<b>SUJET – Session 2014</b>	
<b>Offrir des services au client</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Durée : 1h15</b>	<b>folio 4/5</b>

## **Situation proposée n°4**

Monsieur Dominique, chef restaurateur de votre ville, vous demande de décorer la salle de banquet de son restaurant.

Vous lui faites une proposition de service et de choix de plantes.

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 14 EP2</b>			
<b>EP2 (U2) – Pratique de vente conseil en magasin</b>	<b>-</b>	<b>SUJET</b>	<b>-</b>	<b>Session 2014</b>
<b>Offrir des services au client</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Durée : 1h15</b>	<b>folio 5/5</b>	

**SESSION 2014**

**CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE**  
**FLEURISTE**

**DOSSIER 4**

**PRENDRE EN COMPTE ET TRANSMETTRE UNE RÉCLAMATION**

**Ce dossier comprend 2 folios**

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 14EP2</b>		
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin</b>	<b>Session 2014</b>		
	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>folio 1/2</b>

# CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

## **FLEURISTE**

DOSSIER 4
-----------

### PRENDRE EN COMPTE ET TRANSMETTRE UNE RECLAMATION

- 1 - J'ai un abonnement avec votre boutique. Chaque semaine, je reçois un bouquet blanc et vert. Hier, il était tout rouge.
- 2 - Je vous ai acheté hier matin une plante à 6 euros et vous m'avez rendu la monnaie sur 10 euros. Je vous avais donné un billet de 20 euros !
- 3 - Je vous ai acheté un hortensia il y a 3 jours. Ce matin, au réveil, il était complètement fané ! Pourtant, je l'avais arrosé.
- 4 - Pour l'anniversaire du décès de mon père le 15 Mars, vous m'avez conseillé un pot d'impatiens de Nouvelle-Guinée pour déposer sur sa tombe. Nous sommes le 20 Mars, la plante est complètement noire !
- 5 - J'ai fait livrer un bouquet à mon épouse hier. A la réception du bouquet, l'emballage était sale et déchiré. Je pensais m'adresser à un professionnel soigneux. Je suis déçu !
- 6 - Après les vacances d'été, une cliente vous affirme ne pas avoir arrosé son cactus pendant 3 semaines. A son retour, le cactus est pourri. Elle insiste sur le fait de ne pas l'avoir arrosé.

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 14EP2
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin	Session 2014
Durée : 1h15	Coefficient : 4 folio 2/2

SESSION 2014  
CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE  
**FLEURISTE**

**EP2 (U2)**  
**PRATIQUE DE LA VENTE-CONSEIL**  
**EN MAGASIN**

**Sous-épreuve**

Dossier 5 : connaître son métier et son environnement  
professionnel

Ce dossier comprend : 5 folios

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNEL	Code examen : 14EP2		
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin	Session 2014		
Connaître son métier et son environnement professionnel	Durée: 1h15	Coefficient : 4	folio 1/5

## SESSION 2014

# CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

## FLEURISTE

<b>Dossier 5 : connaître son métier et son environnement professionnel</b>
--

**Situation 1** mode de distribution (document 1)

- Précisez si cette franchise a un positionnement traditionnel ou libre service
- Qu'est ce qu'une franchise ?
- Citez d'autres enseignes qui pratiquent cette forme de vente.
- Existe-t'il d'autres modes de distribution ?
- Expliquez l'activité de vente-conseil en boutique.

**Situation 2** approvisionnement de la boutique (document 2)

- Citez et expliquez les différentes possibilités de vous approvisionner en fleurs.
- Qu'est ce que la vente en gros ?
- Ou se fournissent les grossistes ?
- Citez quelques grossistes réputés en fleurs exotiques.
- Citez quelques pays producteurs de fleurs coupées.

**Situation 3** approvisionnement (document 2)

- Qui peut acheter à Rungis ?
- Que vérifiez-vous à la réception d'une commande ?
- Expliquez le conditionnement des végétaux, pouvez vous acheter à l'unité chez un grossiste ?
- Que savez-vous des critères de qualité des végétaux ?

**Situation 4** la publicité (document 3)

- Choisissez un support publicitaire et énumérez les éléments qui y figurent.
- Citez d'autres objets publicitaires qu'un fleuriste peut utiliser.
- Quelles sont les qualités d'une publicité efficace ?
- A votre avis, l'image de marque de votre magasin est-elle positive pour votre publicité ?  
Argumentez votre réponse.
- Citez des critères qui détermineront l'image de marque de votre boutique.

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNEL		Code examen : 14EP2	
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin		Session 2014	
Connaître son métier et son environnement professionnel	Durée: 1h15	Coefficient : 4	folio 2/5

**Dossier 5 : connaitre son métier et son environnement professionnel**

Document 1

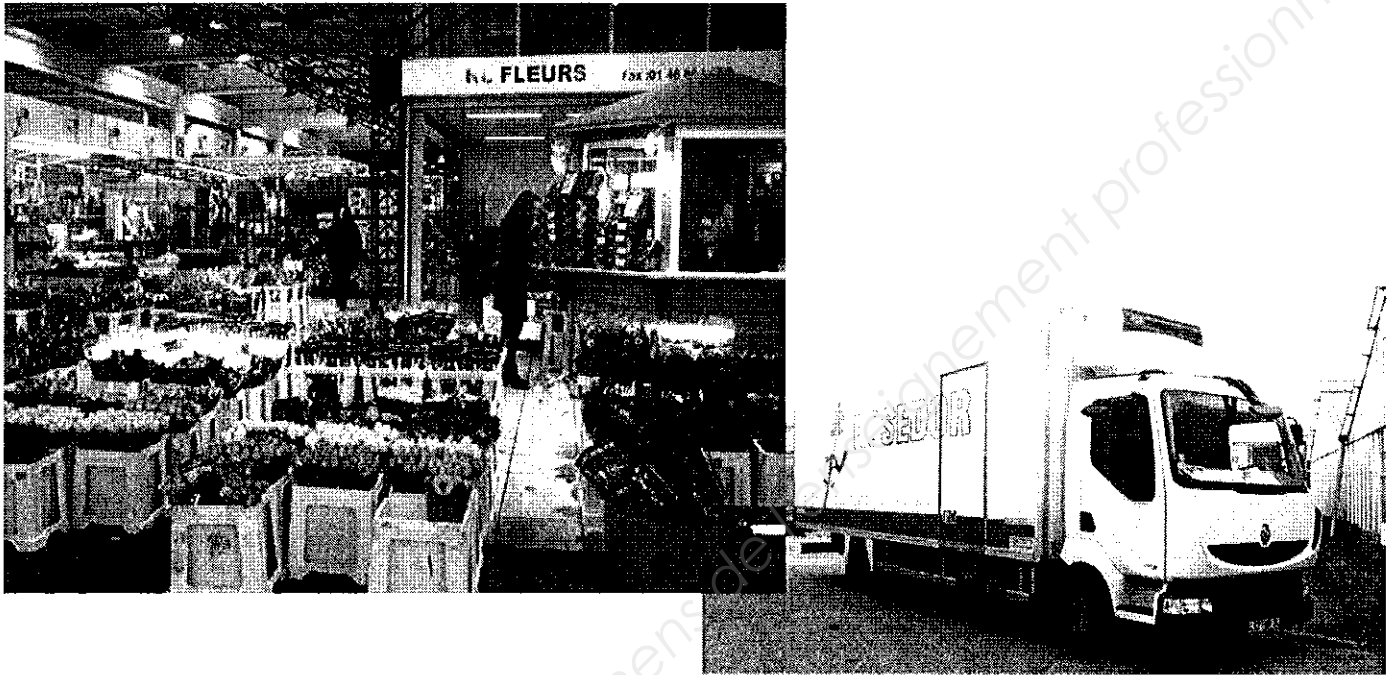


<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNEL</b>		<b>Code examen : 14EP2</b>	
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin</b>		<b>Session 2014</b>	
<b>Connaitre son métier et son environnement professionnel</b>	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>folio3/5</b>



**Dossier 5 : connaître son métier et son environnement professionnel**

Document 2



<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNEL</b>		<b>Code examen : 14EP2</b>	
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin</b>		<b>Session 2014</b>	
Connaître son métier et son environnement professionnel	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>folio 4/5</b>

**Dossier 5 : connaitre son métier et son environnement professionnel**

Document 3



<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNEL</b>		<b>Code examen : 14EP2</b>	
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin</b>		<b>Session 2014</b>	
Connaître son métier et son environnement professionnel	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>folio 5/5</b>