



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

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie de Montpellier  
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 2015

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

**FLEURISTE**

**EP2 (U2)**

**PRATIQUE DE LA VENTE-CONSEIL  
EN MAGASIN**

**Sous-épreuve**

**Entretien 50 mn maximum**

- **prestation de vente (5 mn)**
- **documents usuels, attractivité, conseils**

**(20 mn maximum)**

L'usage de la calculatrice et du dictionnaire est interdit  
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet

**SUJET**

Ce dossier comprend : 15 pages

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>		<b>Code examen : 15 EP2</b>	
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET</b>		<b>Session 2015</b>	
Participer au maintien de l'attractivité du point de vente	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>page 1/15</b>

Dossier 2 :

PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITÉ DU POINT DE VENTE

Situation 1

À partir des documents 1 et 2

1. Vous repérez :
  - le moyen de communication utilisé
  - le bénéficiaire
  - l'avantage accordé.
  
2. Vous indiquez les avantages de ce moyen de communication pour le fleuriste.
  
3. Vous définissez le terme « zone de chalandise »

À partir des documents 3 ; 4 et 5

4. Pour chaque illustration, vous citez les moyens (médias et supports) de communication.
  
5. Vous citez deux nouveaux moyens de communication.

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 15 EP2</b>		
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET</b>	<b>Session 2015</b>		
Participer au maintien de l'attractivité du point de vente	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>page 2/15</b>

Document 1 (situation 1)

# Jardirève

Centre commercial Les Sables  
104 rue des Prêtres Lumière  
43770 Sables  
www.jardireve.com  
Tel : 02 38 73 33 70  
Fax : 02 38 73 60 00

**Animalerie :**  
Tel : 02 38 72 63 17  
Fax : 02 38 43 97 96

**Horaires d'ouverture :**  
du mardi au dimanche  
de 9h30 à 12h30  
et de 14h00 à 19h00  
Samedi sans interruption

*Chers nouveaux voisins,*  
Vous venez d'emménager près de notre magasin et toute l'équipe de JARDIRÈVE vous souhaite la bienvenue.

Nous vous invitons à venir découvrir nos univers :  
- Les végétaux d'intérieur, la fleuristerie, la pépinière, le marché aux fleurs, la poterie, les articles de jardin, l'espace décoration, l'espace Noël dès le 1<sup>er</sup> novembre de chaque année, l'espace décoration au choix incomparable, le mobilier de jardin aux beaux jours... etc...

Notre équipe composée de professionnels est à votre disposition pour vous prodiguer les meilleurs conseils et vous faire partager notre passion.

A très bientôt dans notre Magasin JARDIRÈVE où un bon d'achat de 10€ vous sera offert sur présentation de ce courrier.

Jardirèvement votre,

**Avec son offre,  
« les Nouveaux  
Voisins »,  
Mediapost  
vous propose  
d'envoyer  
chaque mois  
un courrier aux  
arrivants sur  
votre zone  
de chalandise.**

**Bon d'achat de 10€\*** Jardirève

Offre réservée à : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Tel : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

\* à partir de 10 € TTC  
L'achat  
(offre non remboursable)

\* Offre non applicable aux ROYAUME CONJUGAL, FISCAL, PÉRIODIQUES et DÉPÔTS JURIDIQUES LAOZELBERT ainsi que sur le rayon libéral. Offre non cumulable avec les soldes et promotions en cours, ainsi que les chèques fidélité et anniversaire. Coupon valable une seule fois dans votre jardinerie de Sables sur présentation de ce coupon et de votre carte de fidélité lors de votre passage en caisse.

© Mediapost

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>		<b>Code examen : 15 EP2</b>	
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET</b>		<b>Session 2015</b>	
Participer au maintien de l'attractivité du point de vente	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>page 3/15</b>

Document 2 (situation 1)

**Delbard**  
 DELBARD CHOLEL  
 2 rue de La Nouvelle Ecosse  
 (à côté de L'AUTRE FAUBOURG)  
 02 41 58 52 19  
 Ouvert du lundi au vendredi  
 9h30-12h30/14h-19h30  
 Samedi non-stop 9h30-19h30  
 Dimanche 9h30-12h30/14h30-18h30

© Mediapost

Madame, Monsieur,

Toute l'équipe DELBARD vous souhaite la bienvenue dans votre nouvelle résidence et vous invite à découvrir nos univers. Animalerie, végétaux d'intérieur, fleuristerie, pépinière, articles de jardin, boutique déco, mobilier de jardin...

Notre équipe composée de professionnels (animalier, pépiniériste, fleuriste, horticulteur, décorateur...) sont à votre disposition pour vous prodiguer les meilleurs conseils, vous proposer nos services de rempotage, livraison et emballages cadeaux et vous faire partager leur passion.

Sur présentation de ce courrier et sur création d'une carte de fidélité (gratuite), vous pourrez bénéficier d'une remise de

**10 euros\***

sur votre 1er achat.

A très bientôt dans votre jardinerie DELBARD

**OFFERT 10€\***

Réservé à :  
 sur votre 1er achat, sur présentation de ce courrier et sur création d'une carte de fidélité.

\* offre valable lors promotion et valides jusqu'au 30/12/2010

**Pour bien communiquer sur l'ouverture de son magasin, mieux vaut adopter une stratégie multicanal, dépliants et e-mails, par exemple.**

JANVIER 2013 INFORMATIONS fleuristes

Document 3 (situation 1)

**Femme actuelle.fr**

GRAND JEU DE LA FÊTE DES MÈRES  
 Gagnez l'un des 25 bouquets offerts par Parole de Fleurs

2/10

**GRAND JEU DE LA FÊTE DES MÈRES**

ParoleDeFleurs  
 Les professionnels du végétal

Bonne fête Maman

© Theistock

Femme Actuelle

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 15 EP2</b>		
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET</b>	<b>Session 2015</b>		
Participer au maintien de l'attractivité du point de vente	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>page 4/15</b>

Document 4 (situation 1)

**Pour la fête des mères**

**MON JARDIN & ma maison** et **ParoleDeFleurs**  
Les professionnels du végétal

**offrent un bouquet aux mamans !**

**Bouquet d'une valeur de 35€, livré à l'adresse de votre choix le 26 mai.**

Pour participer, répondez avant le 22 mai à la question suivante  
**Quel est le nom des grandes fleurs roses au centre du bouquet ?**  
 a) des tulipes      b) des marguerites      c) des pivoines

Par SMS envoyez **FLEURS** au **73916** (2 x 0,65 € + Prix SMS)  
 Ou appelez le **08 92 12 37 13** (0,34 €/min depuis un poste fixe)

**Vous saurez tout de suite si vous avez gagné !**



*Mon Jardin & Ma Maison*

Document 5 (situation 1)

L'ACTU... Zoom sur la déco



L'objectif est d'assurer une présence quasi-permanente tout au long de l'année dans les principaux médias, afin que les fleurs soient toujours au centre du décor ! Parce que la télévision reste l'un des médias les plus puissants, des accords ont été conclus pour que les fleurs figurent en bonne place sur plusieurs chaînes.

**Sur M6, Valérie Damidot craque pour les bouquets dans D&CO !**

Une première émission « d'une semaine pour tout changer » a d'ores et déjà été diffusée le 2 avril. Les bouquets étaient la touche finale de la nouvelle déco du salon, de la salle à manger mais aussi de la cuisine et de la chambre parentale.

Fleurs de France n°290 Mai - Juin 2013

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>		<b>Code examen : 15 EP2</b>	
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET</b>		<b>Session 2015</b>	
Participer au maintien de l'attractivité du point de vente	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>page 5/15</b>

Dossier 2 :  
PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITÉ DU POINT DE VENTE  
Situation 2

À partir du document 1

1. Vous nommez ce signe distinctif de qualité.
2. Vous indiquez au moins quatre engagements pris par les fleuristes affiliés.
3. Vous expliquez le rôle du client mystère.
4. Vous déduisez ce que le macaron « Mon fleuriste préféré » apporte au fleuriste.
5. Vous supposez la contrepartie que le fleuriste doit rendre, pour bénéficier de cette assistance (technique, commerciale, juridique, ...).

À partir du document 2

6. Vous justifiez l'intérêt pour un fleuriste de diversifier son activité.
7. Vous expliquez la solution retenue par le fleuriste.

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>		<b>Code examen : 15 EP2</b>	
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET</b>		<b>Session 2015</b>	
Participer au maintien de l'attractivité du point de vente	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>page 6/15</b>



**MON FLEURISTE  
Préféré  
2014**

***Une sélection de fleuristes  
engagés !***

La charte Mon Fleuriste Préféré rassemble les fleuristes sélectionnés sur leur ville pour leur engagement qualité, leur statut d'artisan, leur engagement métier et pour la qualité de leur relation client.

***S'engager sur la fraîcheur et la longévité des fleurs, les provenances***

***S'engager sur une confection en atelier***

***S'engager à proposer des avantages clients***

***Une validation des engagements par un client mystère***



***Devenez le fleuriste préféré de votre ville !***

Contactez-nous : Flora Nova  
12, rue Charles Lacretelle - ZAC de l'Hoirie  
49070 BEAUCOUZE  
02 41 44 22 26 - [information@floranova.fr](mailto:information@floranova.fr)

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 15 EP2</b>		
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET</b>	<b>Session 2015</b>		
Participer au maintien de l'attractivité du point de vente	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>page 7/15</b>



Document 2(situation 2)



Le réseau Pompes Funèbres Pascal LECLERC compte aujourd'hui 80 magasins en franchise sur toute la France avec un objectif de 200 d'ici à 3 ans.

**C**omment en êtes-vous venue à développer votre activité de Pompes Funèbres en parallèle de celle de fleuriste » ?

Informations Fleuristes n°276 avril 274

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 15 EP2</b>		
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET</b>	<b>Session 2015</b>		
Participer au maintien de l'attractivité du point de vente	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>page 8/15</b>

Dossier 2 :

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

Situation 3 à partir des documents 1 et 2

1. Vous nommez le document 1.
2. Vous expliquez l'avantage que récupère un client qui dépense 50 €. Vous précisez les conditions financières et de délais à respecter pour bénéficier de la réduction (sachant que c'est un premier achat).
3. Vous apportez un avis critique en ajoutant une autre information qui aurait pu figurer sur cette carte.
4. Vous nommez le document 2 et expliquez son utilité.
5. Vous donnez d'autres types de cartes (fournitures, petits supports assimilés...) sur lesquelles le fleuriste peut laisser son empreinte (logo, enseigne, adresse, téléphone...).

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 15 EP2</b>		
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin -</b>	<b>Session 2015</b>		
Participer au maintien de l'attractivité du point de vente	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>page 9/15</b>

Document 1 (situation 3)

<p><b>VITRY-EN-ARTOIS</b> (62490)                  70, Route Nationale                  ☎ <b>03 21 50 14 28</b>                  Fax : 03 21 50 33 24</p> <p style="text-align: center;">✿  <i>www.arts-et-fleurs.fr</i>                  ✿</p> <p><b>WAZIERS Douai</b> (59119)                  130, Route de Tournai                  ☎ <b>03 27 80 36 16</b>                  Fax : 03 27 80 35 31                  (Suivre Gayant Expo)</p>	 <p><b>Arts et fleurs</b>  <b>FLEURISTERIE</b>  <b>JARDINERIE • PEPINIERE</b></p> <p><b>INTERFLORA</b></p> <p>☎                  Ouvert                  du Lundi au Samedi de 9 h. à 19 h.                  le Dimanche de 9 h. à 13 h.</p>
---	--

5€	5€	5€	5€	5€	5€	5€	5€	5€	5€	5€	5€	5€	5€
5€	<p><b>Cette carte vous donne droit,                  une fois remplie,                  à un bon d'achat de <b>5€</b></b></p> <p><i>Valeur de la carte : 200€ par case de 5€</i></p> <p>Nom : _____</p> <p>Adresse : _____</p> <p>_____</p>											5€	
5€												5€	
5€												5€	
5€												5€	
5€												5€	
5€	5€	5€	5€	5€	5€	5€	5€	5€	5€	5€	5€	5€	5€

Document 2 (situation 3)

**Ancolie,  
Fleurs et Déco**

Artisan Fleuriste • Art floral et objet déco  
 Livraison à domicile

5, place de la République 59510 HEM  
**03 20 02 61 96**



Ingrid PINTE

Fleuriste

Créatrice  
 Décoratrice  
 Spécialiste du mariage

**Jeux de fleurs**

☎ par ☎  
 128 rue Gabriel Péri  
 59117 Wervicq Sud  
 Tél. 03 28 36 44 60

<b>CERCTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 15 EP2</b>			
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET</b>	<b>Session 2015</b>			
Participer au maintien de l'attractivité du point de vente	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"><b>Durée : 1h15</b></td> <td style="width: 25%;"><b>Coefficient : 4</b></td> <td style="width: 50%;"><b>page 10/15</b></td> </tr> </table>	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>page 10/15</b>
<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>page 10/15</b>		

Dossier 2 :  
PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITÉ DU POINT DE VENTE  
Situation 4

À partir du document 1,

1. Vous citez un maximum de points forts relatifs à l'emplacement commercial.

À partir du document 2,

2. Vous citez un maximum de points forts relatifs à l'aménagement intérieur.

À partir des documents 3 et 4

3. Vous identifiez et expliquez les deux méthodes de vente représentées.
4. À partir de vos connaissances, vous en citez une autre.
5. À partir de vos connaissances du milieu de la fleuristerie, vous expliquez et illustrez chaque méthode de vente par une enseigne représentative.

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>		<b>Code examen : 15 EP2</b>	
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET</b>		<b>Session 2015</b>	
Participer au maintien de l'attractivité du point de vente	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>page 11/15</b>

Document 1 (situation 4)



La boutique Fleurs de Clémentine, à Dijon, a l'avantage d'être située en centre-ville, sur une voie piétonne à grand trafic, face à un parking.

Fleurs de France n°289 Mars - Avril 2013

Document 2 (situation 4)



Informations fleuristes n°276

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 15 EP2</b>
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET</b>	<b>Session 2015</b>
Participer au maintien de l'attractivité du point de vente	<b>Durée : 1h15</b>
	<b>Coefficient : 4</b>
	<b>page 12/15</b>

Document 3 (situation 4)



Un peu en retrait de la route de la corniche, la boutique bénéficie de facilités de stationnement.

JANVIER 2013 INFORMATIONS fleuristes

Document 4 (situation 4)



FRANCHISE —

## Voilà les Fleurs... ça roule!

On connaissait les *food trucks*, ces mini-restaurants rapides et ambulants installés aux points stratégiques des villes et quartiers d'affaires. Voici les *flowers trucks*, un nouveau concept de commerce floral lancé sous l'enseigne Voilà les fleurs.

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE	Code examen : 15 EP2		
EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET	Session 2015		
Participer au maintien de l'attractivité du point de vente	Durée : 1h15	Coefficient : 4	page 13/15

Dossier 2 :

PARTICIPER AU MAINTIEN DE L'ATTRACTIVITÉ DU POINT DE VENTE

Situation 5

À partir du document 1

1. Vous citez le principal élément de signalétique qui facilite le repérage de la boutique.
2. Vous donnez son atout majeur.
3. Vous énoncez d'autres facteurs d'ambiance présents en magasin.

À partir du document 2,

4. Vous indiquez les caractéristiques générales du mobilier de présentation.
5. Vous énumérez les points forts de l'aménagement intérieur de ce point de vente.

À partir du document 3,

6. Vous énumérez les points forts de l'aménagement extérieur de ce point de vente.

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 15 EP2</b>		
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin - SUJET</b>	<b>Session 2015</b>		
Participer au maintien de l'attractivité du point de vente	<b>Durée : 1h15</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>page 14/15</b>

Document 1 (situation 5)



JANVIER 2013 **INFORMATIONS fleuristes**

Document 2 (situation 5)



© Josyfleurs, Doué la Fontaine (49)

**INFORMATIONS fleuristes** JANVIER 2013

Document 3 (situation 5)

JANVIER 2013 **INFORMATIONS fleuristes**



Un peu en retrait de la route de la corniche, la boutique bénéficie de facilités de stationnement.

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE FLEURISTE</b>	<b>Code examen : 15 EP2</b>
<b>EP2 (U2) Pratique de la vente conseil en magasin – SUJET</b>	<b>Session 2015</b>
Participer au maintien de l'attractivité du point de vente	<b>Durée : 1h15</b>   <b>Coefficient : 4</b>   <b>page 15/15</b>