Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du CAP Fleuriste, veuillez visiter :
courscapfleuriste.fr/annales-sujets-et-corriges

CAP FLEURISTE • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

CAP Fleuriste - Épreuve EP2

Session 2026 • Code sujet : **26-CAP-FLEU-EP2** • Durée : **2 heures** • Coefficient : **5**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Simulation de vente et conseil au client** (4 questions) — **Page 3**
2. **Exploitation des informations commerciales et économiques** (3 questions) — **Page 6**
3. **Environnement juridique, social et relation client** (3 questions) — **Page 8**
4. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 10**

Sujet officiel (PDF) : https://courscapfleuriste.fr/assets/annales/cap-fleuriste/Environnement économique, juridique et social/2026/CAP Fleuriste - Environnement économique, juridique et social - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Simulation de vente et conseil au client

À l'Atelier Pollen, une cliente souhaite acheter un bouquet d'anniversaire avec un budget maximal de 30 euros, livraison comprise. Le candidat mène une simulation de vente en s'appuyant sur les végétaux, prix, stocks et services du DT 1.

Accueil et découverte des besoins

Question 1.1. Accueillir la cliente et conduire l'échange afin de préciser l'occasion, le style souhaité, les couleurs, le budget maximal de 30,00 euros et les modalités de remise du bouquet.

« Bonjour Madame, bienvenue à l'Atelier Pollen. Pour quelle occasion souhaitez-vous un bouquet ? Quel style et quelles couleurs préférez-vous ? Avez-vous une préférence entre les roses rouges et les renoncules de saison ? Votre budget maximal est bien de 30,00 euros, livraison comprise ? Souhaitez-vous retirer le bouquet en boutique ou le faire livrer ? » Je reformule ses souhaits, puis, en cas de livraison, je vérifie l'adresse et le créneau souhaité. La livraison coûte 6,50 euros et le créneau du jour même, entre 16 h et 18 h, dépend de sa disponibilité.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Préciser l'occasion, le style, les couleurs, le budget de 30,00 euros et le mode de remise souhaité.

Proposition de composition

Question 1.2. À partir des disponibilités du DT 1, proposer une composition adaptée à la demande et au budget, puis présenter oralement les choix et les justifier par les caractéristiques des végétaux disponibles.

Élément proposé	Quantité	Prix	Disponibilité et intérêt
Renoncules de saison	4 tiges	11,20 euros	10 tiges en stock, production locale, coloris variables selon l'arrivage
Botte de feuillage	1	3,50 euros	6 bottes en stock, feuillage d'accompagnement
Emballage papier	1	2,30 euros	20 unités en stock
Livraison à domicile	1	6,50 euros	Sous réserve de disponibilité du créneau

Les renoncules sont locales et leurs coloris varient selon l'arrivage. Avec le feuillage, l'emballage et la livraison, le total est de 23,50 euros. La carte-message est sans supplément. Je vérifie le stock avant de confirmer.

Composition proposée sur le document réponse

Éléments d'observation de la boutique

Domaine	Élément observé	Conséquence professionnelle
Commercial	Renoncules présentées sur une table d'entrée	Le produit est visible dès l'entrée de la
Économique	Quantités et arrivages variables	Le stock doit être vérifié avant de confirmer une commande
Juridique et relation client	Les informations de commande et les coordonnées sont traitées selon les règles internes	Les informations recueillies doivent être utiles et protégées
Social et organisation du travail	Les tâches sont réparties au sein de l'équipe sous la coordination du responsable	Les difficultés et réclamations sont transmises selon l'organisation prévue

Informations communiquées pour l'entretien

4 renoncules + feuillage

✓ RÉPONSE À RETENIR

4 renoncules, 1 botte de feuillage, emballage et livraison : 23,50 euros. Carte-message sans supplément.

Présentation du prix

Question 1.3. Présenter à la cliente le montant de la vente en distinguant le bouquet, l'emballage et la livraison à domicile. Vérifier que le total respecte le budget indiqué et annoncer clairement le prix avant la conclusion de la vente.

« Les trois roses coûtent 3 × 4,20 = 12,60 euros. Avec la botte de feuillage à 3,50 euros, les végétaux coûtent 16,10 euros. L'emballage coûte 2,30 euros : le bouquet emballé revient à 18,40 euros. La livraison à domicile coûte 6,50 euros, soit un total de 24,90 euros, livraison comprise. Ce montant respecte votre budget maximal de 30,00 euros. » J'annonce le prix avant de conclure et vérifie l'adresse ainsi que la disponibilité du créneau.

Prix de la commande sur le document réponse

Éléments d'observation de la boutique

Domaine	Élément observé	Conséquence professionnelle
Commercial	Renoncules présentées sur une table d'entrée	Le produit est visible dès l'entrée de la boutique
Économique	Quantités et arrivages variables	Le stock doit être vérifié avant de confirmer une commande
Juridique et relation client	Les informations de commande et les coordonnées sont traitées selon les règles internes	Les informations recueillies doivent être utiles et protégées
Social et organisation du travail	Les tâches sont réparties au sein de l'équipe sous la coordination du responsable	Les difficultés et réclamations sont transmises selon l'organisation prévue

Informations communiquées pour l'entretien

Végétaux + emballage : 18,40 €

Livraison : 6,50 €

Total : 24,90 €

✓ RÉPONSE À RETENIR

Végétaux : 16,10 euros. Emballage : 2,30 euros. Livraison : 6,50 euros. Total : 24,90 euros, sous le budget de 30,00 euros.

Conclusion de la vente

Question 1.4. Conclure la vente en récapitulant la commande et les modalités de livraison. Proposer un service complémentaire pertinent parmi ceux indiqués dans le DT 1, sans dépasser le budget de la cliente sans son accord.

1. Récapituler la composition choisie, l'emballage et la livraison à domicile, puis rappeler le prix total annoncé.
2. Demander et vérifier l'adresse de livraison. Confirmer que le créneau du jour même, entre 16 h et 18 h, est disponible avant de valider la commande.
3. Proposer la carte-message gratuite et demander à la cliente le texte à inscrire.

Je confirme les modalités convenues et précise que le total reste dans le budget annoncé, carte-message comprise.

Livraison et service complémentaire sur le document réponse

Éléments d'observation de la boutique

Domaine	Élément observé	Conséquence professionnelle
Commercial	Renoncules présentées sur une table d'entrée	Le produit est visible dès l'entrée de la boutique
Économique	Quantités et arrivages variables	Le stock doit être vérifié avant de confirmer une commande
Juridique et relation client	Les informations de commande et les coordonnées sont traitées selon les règles internes	Les informations recueillies doivent être utiles et protégées
Social et organisation du travail	Les tâches sont réparties au sein de l'équipe sous la coordination du responsable	Les difficultés et réclamations sont transmises selon l'organisation prévue

Informations communiquées pour l'entretien

Adresse + créneau à vérifier

Carte-message gratuite

✓ RÉPONSE À RETENIR

Commande récapitulée, adresse et créneau à confirmer. Carte-message gratuite proposée, avec le texte fourni par la cliente.

2. Exploitation des informations commerciales et économiques

L'entretien porte sur les choix effectués pendant la simulation et sur les prix, les disponibilités et la mise en valeur des renoncules de saison. Le candidat mobilise les données du DT 1 ainsi que les observations et règles de présentation du DT 2.

Prix et budget

Question 2.1. À partir du DT 1, calculer oralement le prix d'un bouquet composé de trois roses à 4,20 euros l'unité, d'une botte de feuillage à 3,50 euros et d'un emballage à 2,30 euros. Ajouter la livraison à domicile et comparer le total au budget de 30,00 euros.

Les trois roses coûtent 3 × 4,20 = **12,60 €**. En ajoutant la botte de feuillage (3,50 €) et l'emballage (2,30 €), le bouquet revient à **18,40 €**. La livraison, facturée séparément 6,50 €, porte le total à **24,90 €**. La livraison comprise dans le budget maximal de 30,00 €, il reste **5,10 €** disponibles.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Bouquet : 18,40 €. Livraison : 6,50 €. Total : **24,90 €**, soit 5,10 € sous le budget de 30,00 €.

Origine et disponibilité des végétaux

Question 2.2. La composition proposée utilise des renoncules du producteur local. Expliquer deux éléments permettant de justifier ce choix auprès de la cliente, en s'appuyant sur les informations du DT 1 et du DT 2, puis préciser une limite à prendre en compte lors de la vente de végétaux saisonniers.

- Les renoncules proviennent d'un producteur du Puy-de-Dôme : leur origine locale peut être clairement présentée à la cliente.
- Elles sont proposées à 2,80 € la tige, avec des coloris variés selon l'arrivage, ce qui permet de rechercher une couleur adaptée à sa demande.

La limite est la variabilité saisonnière : les coloris et les quantités peuvent changer. Le stock doit être vérifié avant de confirmer la commande et les informations affichées actualisées selon les arrivages.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Origine locale, prix de 2,80 € la tige et coloris variables : vérifier les arrivages et actualiser les informations affichées.

Mise en valeur de l'offre

Question 2.3. À partir du DT 2, proposer une action de mise en valeur des renoncules en boutique. Indiquer l'information utile à afficher pour aider le client à faire son choix et expliquer comment cette présentation peut contribuer à développer les ventes.

Regrouper les renoncules sur la table d'entrée, comme dans l'observation du DT 2, et proposer une association avec du feuillage. La présentation doit aider le client à connaître l'offre réelle et à imaginer un bouquet.

À afficher	Effet recherché
Prix, origine locale et quantité disponible, à actualiser si le stock ou l’origine change.	Rendre l’offre visible et exacte, faciliter le choix et suggérer l’achat complémentaire de feuillage.

Placée dès l’entrée, cette mise en valeur attire l’attention. Une information claire favorise la décision d’achat, tandis que l’association proposée peut développer les ventes de feuillage.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Mettre les renoncules en évidence à l’entrée, afficher prix, origine et quantité à jour, et suggérer une association avec du feuillage.

3. Environnement juridique, social et relation client

L'entretien examine le traitement d'une réclamation, l'utilisation des coordonnées d'une cliente et l'observation de l'environnement professionnel. Les réponses s'appuient sur les règles de fonctionnement de l'Atelier Pollen dans le DT 2 et, pour la dernière question, sur le dossier personnel du candidat.

Traitement d'une réclamation

Question 3.1. Face à une cliente qui signale que le bouquet livré ne correspond pas à la commande confirmée, décrire l'écoute et les vérifications à effectuer, les informations à transmettre au responsable et la réponse à donner à la cliente sans s'engager sur une décision qui ne relève pas de sa responsabilité.

1. Écouter la cliente sans l'interrompre, reformuler sa réclamation et relever les faits : référence et contenu de la commande, bouquet reçu, date et conditions de livraison.
2. Vérifier le bon de commande et comparer les éléments confirmés avec ceux signalés par la cliente. Noter les informations utiles et transmettre rapidement le dossier au responsable.
3. Expliquer à la cliente que la réclamation sera examinée après vérification et qu'une réponse lui sera communiquée.

Ne promettre aucun remboursement, remplacement ou geste commercial avant validation du responsable.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Écouter, relever les faits, vérifier le bon de commande et transmettre rapidement au responsable. Ne prendre aucun engagement commercial sans validation.

Utilisation des données client

Question 3.2. La cliente demande que ses coordonnées soient utilisées pour être informée des prochaines offres de la boutique. Indiquer quelles informations peuvent être recueillies, comment expliquer leur utilisation et quelles précautions prendre conformément au DT 2.

Demander uniquement les coordonnées nécessaires au canal choisi par la cliente, par exemple son adresse électronique. Lui expliquer clairement qu'elles seront utilisées pour lui communiquer les prochaines offres de la boutique.

- Respecter son choix et ne recueillir aucune donnée inutile.
- Ne pas communiquer ses coordonnées à une personne non autorisée.
- Protéger les informations et ne pas les utiliser pour un autre usage que celui expliqué.

La collecte reste limitée à la demande de prospection formulée par la cliente.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Recueillir les seules coordonnées utiles, expliquer leur usage pour les offres, respecter le choix de la cliente et protéger ses données.

Observation de l'environnement professionnel

Question 3.3. À partir du dossier personnel et des éléments du DT 2, présenter une observation réalisée en entreprise concernant l'environnement commercial, économique, juridique ou social de l'activité. Expliquer en quoi cette observation peut modifier la façon de conseiller un client ou de mettre en valeur l'offre.

Observation possible, DT 2	Conséquence professionnelle
Renoncules locales regroupées sur une table d'entrée, avec prix et origine affichés	Le produit est visible dès l'entrée et son origine aide le client à choisir
Arrivages et quantités variables	Le stock et les informations affichées sont à vérifier et actualiser

Cette mise en valeur peut attirer l'attention et soutenir le conseil, notamment en proposant une association avec du feuillage. Pour l'entretien, relier cet exemple à une observation réellement présentée dans le dossier personnel; vérifier le stock avant de confirmer une commande.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Mettre les renoncules locales en évidence, afficher un prix et une origine exacts, proposer du feuillage et vérifier le stock.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : Le CAP Fleuriste, épreuve EP2 de la session 2026, code 26-CAP-FLEU-EP2, dure 2 heures et a un coefficient 5. Elle porte sur une vente-conseil à l'Atelier Pollen, autour d'un bouquet d'anniversaire et de végétaux saisonniers locaux. Le candidat démontre ses compétences en accueil, conseil, calcul du prix, valorisation commerciale, relation client et respect des règles internes.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le total d'une commande comprend les végétaux, les fournitures et les services payants, dont la livraison.
- Avant de confirmer une commande, vérifier les produits disponibles, le prix total, l'adresse et le créneau de livraison.
- Les arrivages saisonniers et les stocks peuvent varier : toute information affichée sur l'origine ou la disponibilité doit rester exacte et être actualisée.
- Pour une prospection, expliquer l'usage des coordonnées, ne recueillir que les informations utiles et ne pas les communiquer à une personne non autorisée.

Points de vigilance & attentes du jury

- Découvrir les besoins avant de proposer : occasion, style, couleurs, budget et modalités de remise.
- Présenter distinctement bouquet, emballage et livraison, puis vérifier le total par rapport au budget annoncé.
- En cas de réclamation, écouter, relever les faits, vérifier le bon de commande et transmettre au responsable sans promettre de solution.
- Pour une mise en valeur, afficher des informations exactes sur le prix et l'origine, et les actualiser si le stock ou l'origine change.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le total du bouquet proposé dans la question 2.1 ?

Multipliez les trois roses par 4,20 euros, puis ajoutez 3,50 euros de feuillage, 2,30 euros d'emballage et 6,50 euros de livraison. Le total est de 24,90 euros, soit 5,10 euros sous le budget maximal.

Q : Quelle limite faut-il signaler à propos des renoncules de saison ?

Les couleurs, les arrivages et les quantités peuvent varier. Il faut vérifier le stock avant de confirmer la commande et ne pas garantir une disponibilité ou une caractéristique qui n'est plus assurée.

Q : Comment s'organiser pendant l'épreuve et quel temps est prévu pour la simulation ?

L'épreuve dure 2 heures. La simulation de prise en charge du client dure au maximum 15 minutes, puis l'entretien dure au maximum 30 minutes. Le sujet ne fixe pas de répartition détaillée du temps restant.

Q : Comment les points sont-ils répartis et quelles règles pratiques faut-il respecter ?

Le barème total est de 20 points : 8 pour la simulation de vente, 6 pour l'exploitation des informations commerciales et économiques et 6 pour l'environnement juridique, social et la relation client. La calculatrice n'est pas autorisée.

Sujet officiel associé (PDF) : https://courscapfleuriste.fr/assets/annales/cap-fleuriste/Environnement économique, juridique et social/2026/CAP Fleuriste - Environnement économique, juridique et social - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

Ressources CAP Fleuriste : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.