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

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

FLEURISTE

SESSION 2026

ÉPREUVE EP2 : VENDRE, CONSEILLER LE CLIENT ET METTRE EN VALEUR L'OFFRE

Coefficient : 5 Durée : 2 heures

Le candidat présente son dossier personnel de 10 pages maximum et utilise les documents DT 1 et DT 2 fournis avec le sujet. Aucun autre document ou matériel n'est autorisé.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Simulation de vente et conseil au client (8 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Exploitation des informations commerciales et économiques (6 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Environnement juridique, social et relation client (6 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Ce sujet comporte 7 pages numérotées de 1/7 à 7/7.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES DE L'ÉPREUVE : ATELIER POLLEN, FLEURISTE INDÉPENDANT, 18 RUE DES CARMES, CLERMONT-FERRAND

L'EP2 est une épreuve pratique et orale. Elle comprend une simulation de prise en charge d'un client jusqu'à la conclusion de la vente, d'une durée de 15 minutes, puis un entretien de 30 minutes maximum prenant appui sur le dossier personnel du candidat, limité à 10 pages.

Les savoirs économiques, juridiques et sociaux sont mobilisés dans cette épreuve, au sein des compétences de vente, de conseil et de mise en valeur de l'offre. Ils ne constituent pas une épreuve écrite autonome dans le CAP Fleuriste en vigueur.

Vous êtes fleuriste-conseil à l'Atelier Pollen. Une cliente souhaite un bouquet à offrir pour un anniversaire. Vous disposez des informations et des règles de fonctionnement indiquées dans les documents techniques DT 1 et DT 2. Vous conduisez l'échange en tenant compte de la demande, du budget, des stocks et des services proposés. L'entretien qui suit porte sur vos choix professionnels et sur les environnements commercial, économique, juridique et social présentés dans les documents et dans votre dossier personnel.

Les points indiqués dans les parties constituent le barème sur 20.

PARTIE 1 : Simulation de vente et conseil au client (8 points)

Accueil, découverte des besoins, proposition et conclusion de la vente

La cliente souhaite offrir un bouquet pour un anniversaire. Elle indique oralement les éléments de sa demande. Vous devez conduire la vente en mobilisant les informations du DT 1. La simulation dure 15 minutes au maximum.

1.1 (2 points) Accueillez la cliente et conduisez 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.

1.2 (2 points) À partir des disponibilités du DT 1, proposez une composition adaptée à la demande et au budget. Présentez oralement vos choix et justifiez-les par les caractéristiques des végétaux disponibles.

1.3 (2 points) Présentez à la cliente le montant de la vente en distinguant le bouquet, l'emballage et la livraison à domicile. Vérifiez que le total respecte le budget indiqué et annoncez clairement le prix avant la conclusion de la vente.

1.4 (2 points) Concluez la vente en récapitulant la commande et les modalités de livraison. Proposez un service complémentaire pertinent parmi ceux indiqués dans le DT 1, sans dépasser le budget de la cliente sans son accord.

PARTIE 2 : Exploitation des informations commerciales et économiques (6 points)

Prix, disponibilité des produits et mise en valeur de l'offre

L'entretien porte sur les choix effectués pendant la simulation et sur les données commerciales du DT 1 et du DT 2. Les réponses sont apportées oralement.

Repères commerciaux utiles à l'entretien

Élément	Donnée
Budget maximal annoncé	30,00 euros
Livraison à domicile dans le secteur	6,50 euros
Créneau proposé pour la livraison	Le jour même, entre 16 h et 18 h, selon disponibilité
Origine des renoncules disponibles	Producteur situé dans le Puy-de-Dôme

Données extraites des documents DT 1 et DT 2

2.1 (2 points) À partir du DT 1, calculez 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. Ajoutez la livraison à domicile. Comparez le total au budget de 30,00 euros.

2.2 (2 points) La composition proposée utilise des renoncules du producteur local. Expliquez deux éléments que vous pouvez présenter à la cliente pour justifier ce choix, en vous appuyant sur les informations du DT 1 et du DT 2. Précisez également une limite à prendre en compte lors de la vente de végétaux saisonniers.

2.3 (2 points) À partir du DT 2, proposez une action de mise en valeur des renoncules en boutique. Indiquez l'information utile à afficher pour aider le client à faire son choix et expliquez comment cette présentation peut contribuer à développer les ventes.

PARTIE 3 : Environnement juridique, social et relation client (6 points)

Traitement d'une réclamation, utilisation des données client et analyse de l'environnement professionnel

Répondez oralement aux questions en vous référant aux règles de fonctionnement communiquées dans le DT 2. Lorsque la situation dépasse votre responsabilité, indiquez la transmission à effectuer.

3.1 (2 points) Une cliente rappelle après la livraison et indique que le bouquet reçu ne correspond pas à la commande confirmée. Décrivez votre conduite : écoute et vérifications à effectuer, informations à transmettre au responsable et réponse à donner à la cliente sans vous engager sur une décision qui ne relève pas de votre responsabilité.

3.2 (2 points) La cliente demande que ses coordonnées soient utilisées pour être informée des prochaines offres de la boutique. Indiquez quelles informations vous pouvez recueillir, comment vous devez expliquer leur utilisation et quelles précautions vous devez prendre conformément au DT 2.

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

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : OFFRE DISPONIBLE ET CONDITIONS DE VENTE DE L'ATELIER POLLEN

Situation relevée le jour de l'épreuve. Les prix sont les prix de vente affichés, en euros. Les quantités indiquées correspondent au stock disponible au début de la simulation. Les végétaux saisonniers peuvent varier selon les arrivages. Pour la simulation, la cliente dispose d'un budget maximal de 30,00 euros, livraison comprise.

Offre de services : livraison à domicile dans le secteur de la boutique au prix de 6,50 euros, sous réserve de disponibilité du créneau. Une carte-message est proposée sans supplément. Le créneau disponible le jour de l'épreuve est compris entre 16 h et 18 h.

Végétaux et fournitures disponibles

Produit	Prix unitaire	Stock disponible	Information commerciale
Rose rouge	4,20 euros la tige	12 tiges	Fleur coupée, coloris rouge
Renoncule de saison	2,80 euros la tige	10 tiges	Production locale, coloris variés selon arrivage
Botte de feuillage	3,50 euros la botte	6 bottes	Feuillage d'accompagnement
Emballage papier	2,30 euros	20 unités	Emballage adapté à un bouquet
Carte-message	Sans supplément	15 unités	Message fourni par la cliente
Livraison à domicile	6,50 euros	Selon créneau disponible	Secteur de livraison de la boutique

Prix de vente et stock relevés avant l'épreuve

DT 2 : REPÈRES DE FONCTIONNEMENT COMMERCIAL ET DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Extrait du guide interne de l'Atelier Pollen, remis aux membres de l'équipe. Ces consignes sont des règles de fonctionnement de la boutique.

- Avant de confirmer une commande, vérifier les végétaux disponibles, le prix total, l'adresse de livraison et le créneau demandé.
- Pour une réclamation, écouter le client, relever les faits utiles, vérifier le bon de commande et transmettre rapidement le dossier au responsable. Ne pas promettre de remboursement, de remplacement ou de geste commercial avant validation par le responsable.
- Pour une demande de prospection commerciale, expliquer au client l'usage envisagé de ses coordonnées. Ne recueillir que les informations utiles à la demande, respecter le choix exprimé par le client et ne pas communiquer ses coordonnées à une personne non autorisée.

- La boutique met en avant les végétaux de saison et indique leur origine lorsque celle-ci est connue. Les arrivages et les quantités peuvent varier. Une information affichée doit rester exacte et être actualisée lorsque le stock ou l'origine change.
- Le responsable répartit les tâches de réception, de préparation des commandes, de conseil et de mise en rayon. Les salariés transmettent les difficultés liées à une commande, à un stock ou à une réclamation au responsable selon l'organisation de la boutique.

Constat de mise en valeur observé cette semaine : les renoncules de production locale sont regroupées sur une table d'entrée, avec leur prix et leur origine affichés. La boutique peut compléter cette présentation par une proposition d'association avec du feuillage et par un rappel des quantités disponibles.

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

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse : Préparation de la vente et suivi de la commande

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez ce document pendant la préparation de la simulation. Vous pouvez vous y référer au cours de l'échange oral. Il ne remplace pas le dossier personnel du candidat.

Repères de préparation

Élément à vérifier	Réponse du candidat
Composition proposée et justification	.....
Prix des végétaux et fournitures	.....
Prix de la livraison	.....
Montant total annoncé à la cliente	.....
Créneau et adresse de livraison à confirmer	.....
Service complémentaire proposé	.....
Action en cas de réclamation à transmettre au responsable	.....

À compléter par le candidat à partir du DT 1

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.