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 - EP2

Session 2026 • Code sujet : **26-CAP-FLEUR-EP2** • Durée : **45 minutes** • Coefficient : **5**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Accueillir la cliente et identifier ses besoins** (3 questions) — **Page 3**
2. **Conseiller, argumenter et conclure la vente** (3 questions) — **Page 5**
3. **Fidéliser et mettre en valeur l'offre** (3 questions) — **Page 7**
4. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 9**

Sujet officiel (PDF) : https://courscapfleuriste.fr/assets/annales/cap-fleuriste/Vente-conseil et accompagnement de la vente/2026/CAP Fleuriste - Vente-conseil et accompagnement de la vente - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Accueillir la cliente et identifier ses besoins

La simulation se déroule chez Fleurs du Canal, fleuriste indépendant, auprès d'une cliente qui cherche un bouquet d'anniversaire coloré, avec un budget maximal de 45 euros et une livraison le jour même. Le candidat doit accueillir la cliente, découvrir ses attentes, puis reformuler ses besoins et vérifier son accord avant de proposer une solution.

Simulation de vente

Question 1.1. Accueillez la cliente de manière professionnelle et engagez l'échange en utilisant une attitude et un vocabulaire adaptés.

Adoptez une posture ouverte, souriez, regardez la cliente et laissez-la s'exprimer sans l'interrompre. Accueillez-la avec une formule polie et un ton chaleureux, puis proposez votre aide sans précipiter la vente. Montrez que vous êtes disponible et à l'écoute : « Bonjour Madame, bienvenue chez Fleurs du Canal. Que puis-je faire pour vous ? » Utilisez un vocabulaire professionnel, simple et positif, et restez attentive à ses réponses.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> « Bonjour Madame, bienvenue chez Fleurs du Canal. Que puis-je faire pour vous ? »

Question 1.2. Posez des questions pertinentes afin de préciser l'occasion, les goûts de la destinataire, les couleurs souhaitées, le budget et les contraintes de livraison.

Posez des questions ouvertes, puis précisez les éléments utiles à la commande :

- « Pour quelle occasion souhaitez-vous offrir le bouquet ? »
- « Quels styles ou quelles fleurs apprécie la destinataire ? »
- « Quelles couleurs aimeriez-vous privilégier ? »
- « Quel est votre budget maximal ? La livraison doit-elle y être comprise ? »
- « À quelle adresse à Lille faut-il livrer et quel horaire vous conviendrait ? »

La livraison le jour même est proposée dans la zone desservie, sur le créneau disponible de 16 h à 18 h.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Préciser l'occasion, les goûts et couleurs, le budget, l'adresse à Lille et l'horaire souhaité pour la livraison.

Question 1.3. Reformulez les besoins de la cliente et vérifiez son accord avant de proposer une solution.

Reformulez les attentes sans proposer immédiatement un produit et vérifiez chaque élément auprès de la cliente.

> « Si j'ai bien compris, vous souhaitez un bouquet coloré pour un anniversaire, de préférence dans les tons rose et jaune. Votre budget maximal est de 45 euros et vous souhaitez une livraison aujourd'hui à Lille. Est-ce bien cela ? Le budget de 45 euros doit-il inclure la livraison ? »

Attendez son accord ou ses précisions avant de présenter une solution.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Confirmer le bouquet d’anniversaire rose et jaune, le budget maximal de 45 € et la livraison le jour même à Lille.

2. Conseiller, argumenter et conclure la vente

Le candidat poursuit la simulation à partir de la fiche commerciale qui indique les bouquets, les accessoires et les modalités de livraison à Lille. Il doit proposer une offre adaptée au budget, répondre à une objection, puis conclure la vente et vérifier les informations nécessaires à l'exécution de la commande.

Simulation de vente

Question 2.1. Proposez un bouquet et justifiez votre choix en reliant les caractéristiques des fleurs aux besoins exprimés par la cliente.

« Pour cet anniversaire, je vous propose le bouquet de saison rose et jaune à 32 €. Ses couleurs correspondent aux goûts de la destinataire et répondent à votre souhait d'offrir un bouquet coloré. La composition est réalisée avec les fleurs de saison disponibles en boutique. Je vérifie leur disponibilité avant de confirmer le bouquet. Si une substitution est nécessaire, je vous la présente et ne finalise la composition qu'après avoir obtenu votre accord. »

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Bouquet de saison rose et jaune à 32 €, adapté à l'anniversaire et aux goûts de la destinataire.

Question 2.2. Annoncez clairement le prix et les modalités de livraison. Répondez à une objection portant sur le prix ou sur la disponibilité des fleurs, en vous appuyant sur les informations fournies.

« Le bouquet est à 32 € et la livraison à Lille coûte 7 €. Le total est donc de 39 €, dans votre budget maximal de 45 €. »

Élément	Prix TTC
Bouquet rose et jaune	32 €
Livraison à Lille	7 €
Total	39 €
Budget restant	6 €

« Je comprends que vous souhaitiez maîtriser le prix : livraison comprise, la commande respecte votre budget. Un créneau est disponible aujourd'hui de 16 h à 18 h. Je vérifie les fleurs et, si une substitution est nécessaire, je vous en informe pour obtenir votre accord avant confirmation. »

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Total : 39 €, livraison à Lille aujourd'hui entre 16 h et 18 h, dans le budget de 45 €.

Question 2.3. Concluez la vente, proposez si cela est pertinent un produit ou un service complémentaire, puis vérifiez les informations nécessaires à la bonne exécution de la commande.

1. Proposer la carte de vœux à 3 €, en précisant qu'elle est facultative et en demandant si la cliente souhaite l'ajouter. Bouquet, carte et livraison reviennent à 42 €.
2. Pour préparer la livraison à Lille aujourd'hui, confirmer le créneau de 16 h à 18 h, l'adresse complète et le nom de la destinataire. Recueillir les coordonnées utiles pour joindre la cliente ou la destinataire si nécessaire.
3. Vérifier le texte de la carte si elle est choisie. Confirmer la disponibilité des fleurs, présenter toute substitution et obtenir l'accord de la cliente. Récapituler la commande et son prix, puis recueillir son accord final.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Carte facultative : commande à 42 €, livraison comprise.

3. Fidéliser et mettre en valeur l'offre

L'entretien oral porte sur la fidélisation et la mise en valeur de l'offre, à partir du dossier personnel du candidat et des documents ressources. Il demande aussi d'exploiter les données commerciales de mai pour calculer le chiffre d'affaires des bouquets saisonniers et leur part dans le chiffre d'affaires total.

Entretien oral

Question 3.1. Présentez une action de fidélisation adaptée à la cliente et indiquez les informations utiles à enregistrer dans le fichier client, avec son accord et dans le respect de la confidentialité.

Proposer une carte de fidélité et un suivi personnalisé pour les prochains achats. Avec l'accord explicite de la cliente, noter ses coordonnées utiles, sa préférence pour les tons rose et jaune et, si elle le souhaite, la date de l'anniversaire. Recueillir l'adresse de livraison uniquement pour la commande. Expliquer l'usage de ces données, en limiter l'accès et respecter toute demande de modification ou de suppression.

Action de fidélisation à inscrire dans le DR 1

Élément à renseigner	Réponse du candidat
Besoin principal de la cliente	.....
Produit conseillé et justification	.....
Prix du bouquet et de la livraison	.....
Chiffre d'affaires total de mai	.....
Part des bouquets saisonniers dans le chiffre d'affaires de mai	.....
Action de fidélisation proposée	..... Carte fidélité avec accord .....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Carte de fidélité et suivi personnalisé, avec accord de la cliente et collecte limitée aux informations utiles.

Question 3.2. À partir du DT 3, calculez le chiffre d'affaires réalisé sur les bouquets saisonniers au mois de mai et indiquez leur part dans le chiffre d'affaires total de ce mois. Présentez votre méthode et arrondissez le pourcentage à une décimale.

En mai, les bouquets saisonniers réalisent un chiffre d'affaires de 6 300 € TTC. Le tableau donne 8 700 € TTC pour les autres ventes : leur somme confirme le chiffre d'affaires total. La part se calcule en divisant le chiffre d'affaires des bouquets par le total, puis en multipliant par 100.

Élément	Calcul ou donnée	Résultat
CA des bouquets saisonniers	Donnée du DT 3	6 300 € TTC
CA total de mai	6 300 + 8 700	15 000 € TTC
Part des bouquets saisonniers	6 300 ÷ 15 000 × 100	42,0 %

Les bouquets saisonniers représentent 42,0 % du chiffre d'affaires de mai.

Calcul de mai inscrit dans le DR 1

Élément à renseigner	Réponse du candidat
Besoin principal de la cliente	.....
Produit conseillé et justification	.....
Prix du bouquet et de la livraison	.....
Chiffre d'affaires total de mai	..... 15 000 €
Part des bouquets saisonniers dans le chiffre d'affaires de mai	..... 42,0 %
Action de fidélisation proposée	.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

CA bouquets saisonniers : 6 300 € TTC. CA total de mai : 15 000 € TTC. Part : 42,0 %.

Question 3.3. À partir de votre dossier personnel et du DT 1, proposez deux actions concrètes de mise en valeur de l'offre en boutique. Justifiez leur intérêt pour la clientèle et pour le point de vente.

1. Mettre en vitrine le bouquet de saison rose et jaune à 32 €, avec une étiquette indiquant la livraison possible le jour même entre 16 h et 18 h. La clientèle repère ainsi rapidement une offre adaptée à un anniversaire.
2. Exposer près des bouquets les cartes de vœux à 3 € et les vases à 12 €, en précisant qu'ils sont facultatifs. Cela facilite le choix d'un cadeau complet et peut favoriser les ventes complémentaires.

Actualiser la présentation selon les fleurs disponibles et obtenir l'accord de la cliente avant toute substitution.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Mettre en avant le bouquet rose et jaune avec son prix et le créneau de livraison, puis présenter à proximité les cartes et les vases facultatifs.

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

Bilan de l'épreuve : Épreuve pratique et orale du CAP Fleuriste, EP2, session 2026, code 26-CAP-FLEUR-EP2, d'une durée de 45 minutes et de coefficient 5. La situation porte sur une commande de bouquet d'anniversaire chez Fleurs du Canal. Elle évalue l'accueil, la découverte des besoins, le conseil, la conclusion de la vente, la fidélisation, la mise en valeur de l'offre et le calcul commercial.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le bouquet de saison rose et jaune coûte 32 € et la livraison à Lille 7 €, soit un total de 39 €.
- La livraison le jour même est proposée entre 16 h et 18 h, sous réserve de disponibilité du créneau.
- Part en pourcentage = chiffre d'affaires des bouquets saisonniers / chiffre d'affaires total × 100.
- Vérifiez la disponibilité des fleurs avant de confirmer une composition ; informez la cliente de toute substitution et obtenez son accord.

Points de vigilance & attentes du jury

- Écoutez et questionnez la cliente, puis reformulez ses besoins et vérifiez son accord.
- Vérifiez la disponibilité réelle des fleurs avant de confirmer la composition et demandez l'accord en cas de substitution.
- Annoncez clairement les prix et la livraison, puis vérifiez que le total respecte le budget de 45 euros.
- Pour mai, utilisez 6 300 € de bouquets saisonniers et 15 000 € de chiffre d'affaires total, puis arrondissez à une décimale.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer la part des bouquets saisonniers dans le chiffre d'affaires de mai ?

Divisez le chiffre d'affaires des bouquets saisonniers de mai, 6 300 €, par le chiffre d'affaires total du mois, 15 000 €, puis multipliez par 100. La part obtenue est de 42,0 %.

Q : Comment annoncer une livraison le jour même sans promettre une composition indisponible ?

Indiquez le créneau disponible de 16 h à 18 h et le tarif de 7 €. Vérifiez la disponibilité des fleurs avant de confirmer le bouquet ; si une substitution est nécessaire, informez la cliente et obtenez son accord.

Q : Comment se répartit le temps de l'épreuve ?

L'épreuve dure 45 minutes au maximum : la simulation de vente est limitée à 15 minutes et l'entretien oral à 30 minutes. Les calculs commerciaux demandés sont effectués mentalement, sans calculatrice pendant la simulation.

Q : Quels éléments le jury évalue-t-il et quelle est la répartition des points ?

L'accueil et la découverte des besoins valent 7 points, le conseil et la conclusion de la vente 7 points, et la fidélisation et la mise en valeur de l'offre 6 points. L'épreuve est notée sur 20.

Sujet officiel associé (PDF) : https://courscapfleuriste.fr/assets/annales/cap-fleuriste/Vente-conseil et accompagnement de la vente/2026/CAP Fleuriste - Vente-conseil et accompagnement de la vente - 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.