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 : 45 minutes

Dossier personnel du candidat de 10 pages maximum, supports fournis avec le sujet et matériel de simulation mis à disposition par le centre d'examen.

Composition de l'épreuve	Support
Partie 1 : Accueillir la cliente et identifier ses besoins (7 points)	Dossier Questionnement
Partie 2 : Conseiller, argumenter et conclure la vente (7 points)	Dossier Questionnement
Partie 3 : Fidéliser et mettre en valeur l'offre (6 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	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 pendant la simulation de vente. Les calculs commerciaux demandés sont effectués mentalement.

Ce sujet comporte 6 pages numérotées de 1/6 à 6/6.
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 GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : FLEURS DU CANAL, FLEURISTE INDÉPENDANT EXPLOITÉ EN SARL, 18 RUE DU CANAL, 59000 LILLE

Cadre de l'épreuve : l'EP2 du CAP Fleuriste est une épreuve pratique et orale. Elle comporte une simulation de vente de 15 minutes maximum, puis un entretien de 30 minutes maximum prenant notamment appui sur le dossier personnel obligatoire du candidat, limité à 10 pages.

Vous êtes vendeur ou vendeuse chez Fleurs du Canal, une SARL indépendante de quatre salariés. L'entreprise se positionne sur le conseil personnalisé, les fleurs de saison et les compositions réalisées en boutique. Une cliente souhaite offrir un bouquet pour un anniversaire. Elle dispose d'un budget de 45 euros, souhaite des fleurs colorées et demande une livraison le jour même. Une commande professionnelle récente a par ailleurs été affectée par un retard de livraison d'un fournisseur.

La commission évalue les compétences de vente, de conseil, de conclusion de la vente, de fidélisation et de mise en valeur de l'offre dans les situations orales prévues par l'épreuve. Les documents DT 1 à DT 3 apportent les informations nécessaires aux situations proposées. Le barème ci-dessous répartit l'évaluation sur 20 points.

Partie 1 : Accueillir la cliente et identifier ses besoins (7 points)

Prise en charge, écoute et découverte des attentes

Phase de simulation de vente, dans la limite de 15 minutes. Un membre de la commission joue le rôle de la cliente. Prenez connaissance du DT 1 avant la mise en situation.

1.1 (2 points) Accueillez la cliente de manière professionnelle et engagez l'échange en utilisant une attitude et un vocabulaire adaptés.

1.2 (2 points) Posez des questions pertinentes afin de préciser l'occasion, les goûts de la destinataire, les couleurs souhaitées, le budget et les contraintes de livraison.

1.3 (3 points) Reformulez les besoins de la cliente et vérifiez son accord avant de proposer une solution.

Partie 2 : Conseiller, argumenter et conclure la vente (7 points)

Proposition adaptée, réponse aux objections et conclusion

Poursuivez la simulation de vente. Les informations sur les produits, les prix et les modalités de livraison figurent dans le DT 1. Le prix annoncé doit être cohérent avec le budget exprimé.

2.1 (2 points) Proposez un bouquet et justifiez votre choix en reliant les caractéristiques des fleurs aux besoins exprimés par la cliente.

2.2 (2 points) 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.

2.3 (3 points) 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.

Partie 3 : Fidéliser et mettre en valeur l'offre (6 points)

Entretien oral à partir des documents et du dossier personnel

Entretien oral de 30 minutes maximum, incluant l'échange à partir du dossier personnel du candidat. Les questions suivantes portent sur des situations professionnelles de vente et de mise en valeur de l'offre. Les données commerciales nécessaires sont fournies dans les DT 1 et DT 3.

3.1 (2 points) 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.

3.2 (2 points) 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.

3.3 (2 points) 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : FICHE DE SITUATION COMMERCIALE : COMMANDE D'ANNIVERSAIRE

Entreprise : Fleurs du Canal, SARL indépendante, quatre salariés, vente de fleurs coupées, plantes et accessoires. Positionnement : conseil personnalisé, compositions de saison et commande en boutique ou par téléphone.

Demande cliente : bouquet pour un anniversaire, budget maximal de 45 euros, préférence pour des fleurs colorées, livraison demandée le jour même à Lille. La cliente indique que la destinataire apprécie les tons rose et jaune. La livraison est possible dans la zone desservie au tarif de 7 euros, sous réserve de disponibilité d'un créneau.

Produits disponibles : bouquet de saison rose et jaune, 32 euros ; bouquet champêtre de saison, 38 euros ; carte de vœux, 3 euros ; vase en verre, 12 euros. Les compositions sont réalisées avec les fleurs disponibles en boutique. Aucun produit complémentaire n'est obligatoire. Un créneau de livraison le jour même est disponible entre 16 h et 18 h.

Situation complémentaire : un fleuriste doit vérifier la disponibilité réelle des fleurs avant de confirmer une composition précise, informer la cliente si une substitution est nécessaire et obtenir son accord avant de finaliser la commande.

Produits et services disponibles

Produit ou service	Prix TTC	Information utile à la vente
Bouquet de saison rose et jaune	32 €	Composition réalisée selon les fleurs disponibles
Bouquet champêtre de saison	38 €	Composition réalisée selon les fleurs disponibles
Carte de vœux	3 €	Produit complémentaire facultatif
Vase en verre	12 €	Produit complémentaire facultatif
Livraison à Lille	7 €	Créneau disponible de 16 h à 18 h

Tarifs en euros communiqués par Fleurs du Canal pour la situation de vente.

DT 2 : REPÈRES JURIDIQUES POUR LES RELATIONS COMMERCIALES

Code civil, article 1103 : « Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits. »

Code civil, article 1104 : « Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi. Cette disposition est d'ordre public. »

Code civil, article 1217 : la partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, peut notamment refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation, poursuivre l'exécution forcée en nature, obtenir une réduction du prix, provoquer la résolution du contrat ou demander réparation des conséquences de l'inexécution. Les sanctions compatibles peuvent être cumulées et des dommages et intérêts peuvent s'y ajouter.

Cour de cassation, chambre commerciale, 3 novembre 1992, pourvoi n° 90-18.547, arrêt Huard, visa de l'article 1134 du Code civil dans sa rédaction alors applicable : la Cour reproche aux juges du fond de ne pas avoir recherché si le fournisseur, informé de la situation de son distributeur, avait manqué aux exigences de bonne foi en imposant des conditions commerciales ne lui permettant pas de faire face à la concurrence. La décision rappelle que l'exécution de bonne foi du contrat peut imposer un examen concret du comportement des parties. Le texte visé par l'arrêt a depuis été renuméroté ; l'exigence générale de bonne foi figure aujourd'hui à l'article 1104 du Code civil.

Application à la situation : en cas de retard d'un fournisseur, le fleuriste vérifie les engagements contractuels, conserve les échanges et éléments utiles, informe le fournisseur et recherche une solution commerciale. Toute réclamation d'un client doit être accueillie avec écoute, traitée dans le cadre des procédures de l'entreprise et transmise au responsable si elle dépasse le champ d'intervention du vendeur.

DT 3 : TABLEAU DE BORD COMMERCIAL DE FLEURS DU CANAL

Les montants ci-dessous sont des données internes de l'entreprise. Le chiffre d'affaires indiqué est exprimé en euros TTC. Pour calculer la part des bouquets saisonniers, utiliser la formule : part en pourcentage = chiffre d'affaires des bouquets saisonniers / chiffre d'affaires total × 100.

Ventes mensuelles par catégorie

Mois	Bouquets saisonniers : chiffre d'affaires TTC	Autres ventes : chiffre d'affaires TTC	Chiffre d'affaires total TTC
Avril	4 800 €	7 200 €	12 000 €
Mai	6 300 €	8 700 €	15 000 €
Juin	5 400 €	9 600 €	15 000 €

Données internes de Fleurs du Canal, exercice 2025.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : repères de vente et calcul commercial

À RENDRE AVEC LA COPIE

Compléter les cases indiquées par « ... ». Le document peut être utilisé pendant l'entretien oral. Les réponses développées sont présentées oralement à la commission.

Synthèse de la situation de vente et calcul

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	.....

À compléter à partir des DT 1 et DT 3.

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.