



BP Fleuriste

E31 – Organisation et négociation

EPREUVE PONCTUELLE

Information à l'attention des commissions d'interrogation

Définition de l'épreuve

Coefficient 4

Compétences évaluées et savoirs associés mobilisés

Cette sous-épreuve porte sur tout ou partie des compétences suivantes :

- C1.3 Planifier et répartir les tâches
- C2.3 Préparer les outils d'aide à la vente
- C2.4 Conduire une vente conseil
- C2.5 Traiter une commande par téléphone ou tout autre moyen de communication
- C2.6 Traiter une vente complexe
- C2.7 S'assurer du suivi d'une vente et fidéliser le client
- C3.2 Établir un devis et/ou une facture
- C3.3 Animer une équipe

et mobilise les savoirs associés suivants :

- S1.1 La systématique
- S2 Technologie
- S3 Arts appliqués et histoire de l'art
- S4.2.3 La vente/négociation en fleuristerie
- S4.2.4 Le suivi de la clientèle
- S5.5 Organisation du travail en fleuristerie

À partir d'un dossier professionnel et d'un entretien, le candidat apportera la preuve de la diversité des travaux qu'il est capable de réaliser, de son aptitude à traiter une vente complexe et à mobiliser tant à l'écrit qu'à l'oral les connaissances acquises.

Le dossier professionnel est un élément obligatoire sans lequel le candidat ne peut se présenter à la sous-épreuve. **L'absence de dossier** donne lieu à l'attribution de la note zéro à cette sous-épreuve.

Le dossier professionnel : organisation et contenu

Le dossier comprend quatre parties :

- 1) une présentation succincte de l'entreprise prestataire ;
- 2) une identification précise de la commande client :
 - identification du client ;
 - identification de la demande :
 - lieu, cadre ;
 - objectif et attentes du client ;
 - enveloppe budgétaire ;
- 3) un descriptif des réalisations proposées et un devis :
 - différentes réalisations en précisant : lignes, forme, style, couleurs, taille, texture, choix des végétaux... ;
 - croquis, schémas, photos ;
 - devis détaillé ;
- 4) des fiches de travail (fiches techniques) : 10 fiches minimum.

Parmi les 10 fiches demandées, 5 d'entre elles portent sur les réalisations de la proposition commerciale. Les autres fiches sont laissées au libre choix du candidat ; néanmoins, elles doivent refléter la diversité des travaux floraux et le savoir-faire du candidat.

Contenu :

- thème, style, nature ;
- végétaux et accessoires nécessaires ;
- consignes de réalisation ;
- temps de réalisation.
- argumentaire
- photos et croquis.

Chaque fiche recto/verso A4 sera accompagnée d'une annexe détaillant la composante des coûts (main d'oeuvre, déplacements, matière d'oeuvre...) et aboutissant à la détermination du PV TTC.

Ces fiches devront être descriptives et analytiques et refléter la diversité des travaux de fleuristerie.

Remarque :

- Dans son ensemble ce traitement de « vente complexe » porte sur 5 productions florales au moins de types différents illustrant le savoir-faire du candidat et correspondant à un investissement d'une certaine importance pour le client. Le candidat doit faire preuve de sa capacité à anticiper et à organiser.
- Le devis précisera :
 - la nature des travaux floraux ;
 - la nature des fournitures ;
 - les prix ;
 - les garanties client ;
 - les modalités de règlement.
- Le candidat peut joindre au dossier des annexes jugées pertinentes.
- Les circonstances et le cadre de la « vente complexe » sont laissés au libre choix du candidat, le client pouvant être un particulier, une collectivité, une société.

Si le candidat s'est présenté à une précédente session, il pourra conserver son dossier ou le modifier.

Présentation du dossier professionnel

Le dossier est présenté avec l'outil informatique.

La présentation est laissée au libre choix du candidat (un dossier unique ou plusieurs sous-dossiers).

Le dossier devra être déposé au centre d'examen en deux exemplaires (un original et une copie), trois semaines environ avant la date du début des épreuves de la session d'examen (un reçu daté et signé lui est remis), à une date fixée par le recteur. Après l'épreuve, l'original est restitué au candidat, la copie est conservée pendant le délai réglementaire par le centre d'examen, puis détruite.

Évaluation

Le jury s'attachera à vérifier la vraisemblance du projet présenté. Le projet doit être réalisable mais non nécessairement réalisé.

Évaluation	Critères
Du dossier	<ul style="list-style-type: none"> – Présentation informatisée – Pertinence des contenus – Respect des consignes – Esthétique d'ensemble du document – Aspects rédactionnels (vocabulaire, orthographe, style, clarté de l'expression)
De l'entretien de négociation	<ul style="list-style-type: none"> – Aptitude à communiquer dans une situation de négociation – Adopter tout au long de l'entretien une attitude « vendeur » – Maîtriser le vocabulaire usuel et professionnel – Aptitude à mobiliser ses connaissances – Utiliser de façon pertinente une base documentaire – Aptitude à réagir dans une situation de face à face – Mener un questionnement pertinent – Aptitude à expliciter l'organisation du travail – Analyser des problèmes techniques et organisationnels

Mode d'évaluation, forme ponctuelle

Durée : 45 minutes ; orale

Cette sous-épreuve comporte deux parties :

- 1) évaluation du dossier : coefficient 1
- 2) entretien : coefficient 3

En cas de dossier rendu hors délai fixé par le recteur, ou dans le cas où le candidat se présente le jour de l'épreuve avec son dossier, ou en l'absence de dossier, l'interrogation ne peut avoir lieu. Le jury informe le candidat que la note zéro est attribuée à la sous-épreuve.

La sous-épreuve se déroule devant un jury composé d'un professionnel fleuriste et d'un professeur de vente. Le contexte est celui d'une négociation de vente : le jury/client a reçu la proposition commerciale et en détient un exemplaire, le candidat (fleuriste qualifié) lui propose de parcourir l'ensemble de la proposition afin de faire valider celle-ci.

Au cours de ce premier temps, d'une durée de 15 minutes environ, le candidat présente librement sa proposition et le jury s'abstient d'émettre immédiatement des objections.

Dans un deuxième temps, 30 minutes maximum, le jury fait part de ses observations, demande des explications complémentaires, formule au moins une objection nécessitant une réaction commerciale, demande d'éventuelles modifications.

Au cours de ces 30 minutes d'entretien, le jury consacra 5 à 10 minutes à des questions d'ordre organisationnel, au cours desquelles l'aptitude du candidat à planifier son travail sera évaluée.

Référentiel

Pour information, le référentiel du diplôme est disponible sur :

<http://eduscol.education.fr/referentiels-professionnels/e064.html>

