

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

FLEURISTE :
TECHNOLOGIE APPLIQUÉE DE VENTE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

<p>CODE : 6145 06 U21 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 601 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>
--

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 4 novembre 2019
sur avis conforme du Conseil général

FLEURISTE : TECHNOLOGIE APPLIQUÉE DE VENTE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant d'assurer le contact clientèle, de réaliser la vente et de promouvoir son activité.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

en compositions et bouquets

dans le respect des consignes imposées par le chargé de cours,

dans le respect des règles de l'atelier, d'hygiène, d'ergonomie, de sécurité et d'environnement,

en utilisant à bon escient le matériel et les produits adéquats,

en utilisant le vocabulaire technique approprié,

en disposant des fiches de mise à l'eau,

face à un support et des accessoires avalisés par le chargé de cours, et à des fleurs coupées et des feuillages fournis,

- ◆ réaliser, en respectant le style demandé, une composition et un bouquet ;
- ◆ choisir le matériel adéquat ;
- ◆ gérer son poste de travail : approvisionner (matériaux, matériel) – organiser son poste de travail – nettoyer et ranger (poste de travail, matériel) ;
- ◆ trier les déchets dans le respect de l'environnement.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

L'attestation de réussite « Fleuriste : compositions et bouquets » code 6145 02 U11 D1.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le **seuil de réussite**, l'étudiant sera capable :

*dans le respect des consignes imposées par le chargé de cours,
dans le respect des règles de l'atelier, d'hygiène, d'ergonomie, de sécurité et d'environnement,
en utilisant à bon escient le matériel et les produits adéquats,
en utilisant le vocabulaire technique approprié,
en travaillant en toute autonomie et dans le respect du temps imparti,
face à un client potentiel et à une commande à traiter,*

d'effectuer les tâches suivantes :

- ◆ accueillir le client et réceptionner sa demande ;
- ◆ analyser la demande du client, réaliser et argumenter le projet à lui soumettre ;
- ◆ calculer le prix de vente du projet ;
- ◆ réaliser et justifier le devis et le bon de commande fournisseurs en lien avec le projet ;
- ◆ réaliser un emballage qui met en valeur l'achat et qui permet son transport ;
- ◆ réaliser une publicité, justifier sa conformité à la législation et expliquer ses modalités de diffusion.

Pour la détermination du **degré de maîtrise**, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de qualité de l'accueil du client,
- ◆ la pertinence de l'analyse et de la réalisation du projet proposé,
- ◆ la précision et la clarté de la justification des documents produits,
- ◆ le niveau de mise en valeur de la composition par l'emballage.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable en technologie et en pratique

*dans le respect des consignes imposées par le chargé de cours,
dans le respect des règles de l'atelier, d'hygiène, d'ergonomie, de sécurité et d'environnement,
en utilisant à bon escient le matériel et les produits adéquats,
en utilisant le vocabulaire technique approprié,
en travaillant en toute autonomie et dans le respect du temps imparti,*

4.1. Fleuriste : technologie appliquée de vente

4.1.1. appréhender les différents types de fournisseurs

- ◆ d'expliquer et de caractériser :
 - la criée, les grossistes (hangar), les grossistes en ligne, les grossistes ambulants,
 - les différents salons pour fleuriste (Essen, Maison&Objets, All4Home, ...)

4.1.2. accueillir de manière commerciale le client

- ◆ de déterminer l'ensemble des gestes, des attitudes non-verbales et verbales indispensables à l'accueil du client ;
- ◆ d'identifier les différentes techniques de vente adéquates et de les justifier ;
- ◆ de sélectionner et d'expliquer les différents conseils au client dans son achat : budget, couleurs, soins, ... ;
- ◆ d'expliquer et de justifier les choix des renseignements donnés au client en répondant à sa demande ou ses questions ;
- ◆ de déterminer et de justifier les choix d'attitudes et de langage pour gérer une situation de réclamation et proposer des solutions constructives en lien avec celle-ci.

4.1.3. réceptionner, analyser la demande du client (en présence, par téléphone, via internet, sms, ...) et la traiter

- ◆ d'identifier et de caractériser les différents canaux d'arrivée d'une demande client ;
- ◆ de déterminer et d'analyser les étapes de réception d'une demande ;
- ◆ d'expliquer et de justifier les choix de traitement de la demande.

4.1.4. calculer le prix de vente de la réalisation et proposer un devis

- ◆ de distinguer et d'expliquer les différentes factures selon le type de fournisseurs et leurs caractéristiques :
 - la criée, les grossistes (hangar), les grossistes en ligne, les grossistes ambulants,
 - les différents salons pour fleuriste (Essen, Maison&Objets, All4Home, ...)
- ◆ de déterminer et de justifier l'application des différents taux de TVA ;
- ◆ d'expliquer et de justifier les modes de calcul du prix de revient de la marchandise (TVA comprise et hors TVA) ;
- ◆ d'expliquer et de justifier les modes de calcul du prix de vente de la marchandise ;
- ◆ d'expliquer et de justifier les modalités de rédaction d'un devis.

4.1.5. réaliser un bon de commande fournisseurs

- ◆ de définir et d'expliquer les items d'un bon de commande propre au fleuriste et leur utilité ;
- ◆ de citer et de justifier les informations indispensables à la réalisation d'un bon de commande ;
- ◆ de distinguer et de caractériser différents bons de commande fournisseurs.

4.1.6. réaliser un emballage qui met en valeur l'achat et/ou le protège selon le mode de livraison

- ◆ de définir et d'expliquer les paramètres d'un emballage adéquat à l'achat, au mode de livraison et au type de transport ;
- ◆ de citer et de caractériser les avantages et les inconvénients des différents types d'emballages courants tenant compte de l'achat, du mode de livraison et du type de transport ;
- ◆ de citer et d'expliquer les différentes étapes de réalisation d'un emballage adéquat.

4.1.7. citer et caractériser les différents types de livraisons (Chronopost, Interflora, ...)

- ◆ d'expliquer et de caractériser :
 - la livraison de son magasin,
 - la livraison de société indépendante ,
 - la livraison d'Interflora,

- ...
- ◆ d'identifier et d'expliquer le fonctionnement de chaque système de livraison : cotisation membre, réglementation en vigueur, les conditions générales de vente, ...

4.1.8. citer et caractériser les différents types de publicités et la diversité de diffusion (presse, internet, supports, ...)

- ◆ d'identifier et de caractériser les différents canaux publicitaires ;
- ◆ de déterminer et d'expliquer les caractéristiques spécifiques de chaque type de publicité (format, typologie, couleurs, ...) et de leurs modalités de diffusion (durée, cycle, ...).

4.1.9. réaliser une publicité en tenant compte de la législation en vigueur (book, publicité, carte de visite, labels, étiquettes, logo, enseigne, ...)

- ◆ de distinguer, de caractériser et d'expliquer les différents supports publicitaires ;
- ◆ de déterminer et de justifier les items de chaque type de publicité : carte de visite, publicité, labels, étiquettes, ... ;
- ◆ d'expliquer et de justifier les prescriptions de la législation en vigueur en adéquation avec le type de publicité.

4.2. Fleuriste : travaux pratiques de technologie appliquée de vente

4.2.1. appréhender les différents types de fournisseurs

- ◆ de découvrir les différents types de fournisseurs :
 - la criée, les grossistes (hangar), les grossistes en ligne, les grossistes ambulants,
 - les différents salons pour fleuriste (Essen, Maison&Objets, All4Home, ...).

4.2.2. accueillir de manière commerciale le client

- ◆ d'accueillir le client ;
- ◆ d'appliquer les différentes techniques de vente adéquates ;
- ◆ de conseiller le client dans son achat : budget, couleurs, soins, ... ;
- ◆ de renseigner le client en répondant à sa demande ou ses questions ;
- ◆ de gérer une situation de réclamation et de proposer des solutions constructives en lien avec celle-ci.

4.2.3. réceptionner et analyser la demande du client (en présence, par téléphone, via internet, ...) et la traiter

- ◆ de réceptionner et d'analyser une demande client ;
- ◆ de traiter la demande du client ;
- ◆ de répondre à la demande.

4.2.4. calculer le prix de vente de la réalisation et de proposer un devis

- ◆ de réceptionner et d'analyser une facture fournisseur :
 - la criée, les grossistes (hangar), les grossistes en ligne, les grossistes ambulants,
 - les différents salons pour fleuriste (Essen, Maison&Objets, All4Home, ...)
- ◆ de calculer le prix de revient de la marchandise (TVA comprise et hors TVA) ;
- ◆ de calculer le prix de vente de la marchandise ;
- ◆ de rédiger et de calculer un devis.

4.2.5. réaliser un bon de commande fournisseurs

- ◆ de créer un bon de commande propre au magasin ;
- ◆ de compléter un bon de commande fournisseur.

4.2.6. réaliser un emballage qui met en valeur l'achat et/ou le protège selon le mode de livraison

- ◆ de réaliser différents emballages adéquats :
 - à l'achat,
 - au mode de livraison,
 - au type de transport,
 - ...

4.2.7. réaliser une publicité en tenant compte de la législation en vigueur (book, publicité, carte de visite, labels, étiquettes, logo, enseigne, ...)

- ◆ de conceptualiser des esquisses de projets publicitaires de différents types dans le respect des prescriptions de la législation en la matière ;
- ◆ de rechercher différents fournisseurs et de faire au moins une demande de remise de prix pour une enseigne, des cartes de visite, des étiquettes, ...

5. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination des cours	<u>Classement des cours</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes</u>
Fleuriste : technologie appliquée de vente	CT	B	30
Fleuriste : travaux pratiques de technologie appliquée de vente	PP	L	34
7.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80