

Référentiel des activités professionnelles

Champ d'activité

Définition

Le titulaire du Brevet professionnel (BP) « Fleuriste » est un employé qui intervient dans un atelier floral et en magasin de fleuristerie. Il réalise tous travaux floraux créatifs et esthétiques, dans le respect des styles et des techniques. Il participe à l'approvisionnement et à la gestion des stocks. Il négocie, vend, conseille et fidélise le client. Il participe à l'animation de la surface de vente et assure la gestion commerciale du magasin avec un double objectif de qualité et de rentabilité.

Contexte professionnel

Le titulaire du BP « Fleuriste » est un fleuriste qualifié qui exerce son activité en priorité chez un artisan fleuriste et éventuellement en rayon spécialisé d'un commerce polyvalent.

Il exerce son activité sous l'autorité du chef d'entreprise ou d'un fleuriste hautement qualifié. Il peut accéder aux fonctions de collaborateur du chef d'entreprise.

Environnement de l'emploi

L'environnement économique et technique de l'emploi se caractérise par :

- une réglementation accrue relative au point de vente ;
- une évolution du comportement du consommateur mieux informé, plus exigeant et à la recherche d'une relation personnalisée avec l'équipe de vente ;
- l'emploi des technologies de l'information et de la communication ;
- l'intensification de la concurrence qui rend nécessaire la fidélisation et la prospection de la clientèle ;
- l'évolution constante des gammes de produits et des techniques ;
- la capacité d'adaptation permanente.

Conditions générales d'exercice de l'activité

L'activité du titulaire du diplôme s'exerce généralement debout. Il doit s'attacher à respecter la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement, et adopter une attitude adéquate en permanence. Il doit ;

s'adapter aux rythmes saisonniers ;

- adopter des comportements et attitudes indispensables à la relation client ;
- maîtriser les techniques et moyens de communication ;
- gérer les priorités ;
- travailler en équipe ;
- faire preuve d'autonomie, de réactivité ;
- prendre des initiatives ;
- développer ses connaissances culturelles et artistiques.

Apte au travail manuel, ayant le goût des formes et des couleurs, il aime créer, sans perdre contact avec les réalités économiques auxquelles il aura été sensibilisé.

Personne de contact, il est apte à s'intégrer dans une équipe, et à conduire des dialogues en vente-conseil avec des interlocuteurs divers, et il aura le souci permanent de commercialiser les produits réalisés et/ou réalisables.

Dans l'exercice de ses fonctions, il dispose d'une autonomie d'action et d'initiative dans le cadre de la politique commerciale définie par le chef d'entreprise.

Délimitation et pondération des activités

Le titulaire du BP « Fleuriste » intervient dans les fonctions suivantes :

- production ;
- vente/négociation ;
- gestion/organisation.

Les tâches assumées dans chaque fonction varient en fonction de la taille et de l'organisation de l'entreprise.

Le champ d'intervention du titulaire du BP « Fleuriste » se situera au niveau des tâches principales suivantes :

- maintenance du magasin, de l'atelier et de la chambre climatique en mettant en œuvre ses connaissances techniques et scientifiques quant aux produits et aux matériels ;
- confection de tous travaux de fleuristerie qu'il devra organiser en vue des meilleures performances en tenant compte de l'image du magasin et de la clientèle ;
- vente des produits et services en utilisant toutes les techniques de communication et en s'appuyant sur la connaissance de la clientèle et de l'environnement de l'entreprise ;
- quant à la gestion, il pourra être chargé d'organiser le travail au quotidien, y compris au niveau des livraisons, d'assurer le suivi des stocks et la tenue de documents de base nécessaire à la gestion ; il pourra participer à l'analyse des coûts et résultats.

Il pourra, occasionnellement et temporairement, assurer le remplacement du chef d'entreprise en cas d'absence de celui-ci. En toute circonstance, le titulaire du BP « Fleuriste » adoptera une attitude et une présentation vestimentaire correctes en adéquation avec l'image et le style de l'entreprise.

Fonction – production
Tâches
<p>Réception des végétaux et accessoires</p> <ul style="list-style-type: none"> – Prise en charge spécifique des marchandises en fonction de la nature des produits (fleurs, plantes, accessoires) – Contrôle de la conformité des produits et accessoires par rapport à la commande, au bon de livraison, à la facture (quantité, qualité, prix, respect des délais) – Formulation de réserves et prise de décision en cas d'anomalies ou litiges constatés <p>Préparation des végétaux</p> <ul style="list-style-type: none"> – Appréciation du degré de maturité des végétaux – Répartition des végétaux en fonction de leur utilisation, du planning de travail, des commandes – Mise à l'eau et soins appropriés aux végétaux en veillant à la rotation des stocks <p>Réalisations florales</p> <ul style="list-style-type: none"> – Prise en compte des travaux à exécuter (réalisations, livraisons, commandes) – Planification et répartition, le cas échéant, des tâches au sein de l'équipe – Interprétation et/ou réalisation d'une étude graphique si nécessaire – Gestion optimisée des végétaux – Exécution de tous travaux courants de fleuristerie selon un thème, une commande et un budget donné – Réalisation de productions florales complexes de tous styles – Mise en œuvre des différentes techniques : montage, collage, liage... – Conception et fabrication de structures (base ou éléments intégrés dans une composition florale) – Mise en valeur de la réalisation – Choix et/ou confection de l'emballage <p>Soins et entretien en atelier floral</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rangement, nettoyage, désinfection du poste de travail et des contenants – Maintien en bon état de l'outillage et du matériel de base – Rangement des accessoires et contenants
Conditions d'exercice
<p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> – Végétaux, accessoires, contenants, matériel d'emballage – Matériaux : bois, grillage – Outils – Produits d'entretien, de désinfection, de conservation – Documents commerciaux : bons de livraison, bons de réception, factures, formulaires de réserves – Fiches de travail/commande client/croquis... – Planning – Tarifs – Guide phytosanitaire – Documentation sur les styles floraux, architecturaux, la mode, la peinture, les styles de mobilier, photos, sculpture <p>Autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> – Autonomie dans l'exercice des activités de production
Résultats attendus
<ul style="list-style-type: none"> – Contrôles qualitatif et quantitatif fiables des produits réceptionnés – Déconditionnement et préparation appropriés des végétaux et autres produits – Exécution de travaux courants dans le respect de la commande et des coûts de réalisation – Acquisition d'éléments de culture générale et artistique indispensables à l'exercice du métier – Travaux floraux créatifs et esthétiques dans le respect des styles et des techniques

Fonction – vente/négociation
Tâches
<p>Avant la vente</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identification de la clientèle de la zone de chalandise – Détermination des besoins de la clientèle de la zone de chalandise – Comparaison des offres de la concurrence – Exploitation de documentations liées aux produits et argumentaires – Préparation d'outils d'aide à la vente (utilisation de techniques d'information et de communication, ILV, PLV) <p>La vente</p> <ul style="list-style-type: none"> – Conduite d'une vente-conseil, de l'accueil à la prise de congé – Réception et traitement d'une commande par téléphone ou tout autre moyen de communication – Traitement d'une vente spécifique complexe <ul style="list-style-type: none"> • prise de rendez-vous • identification précise du contexte – lieu, événement, participants, souhaits exprimés, budget • étude préalable – croquis, coûts, prix • rédaction de la proposition commerciale – devis • entretien de négociation et établissement de facture <p>Après la vente</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mise à jour du fichier clients (suivi personnalisé) – Suivi des commandes et gestion des réclamations – Participation à la fidélisation de la clientèle, au développement de nouveaux services <p>Attractivité du point de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> – Présentation attractive et incitative des végétaux et réalisations dans le magasin – Suivi et entretien des végétaux coupés et racinés – Participation à la mise en valeur du point de vente (extérieur et intérieur) – Réalisation de vitrines courantes et à thèmes – Proposition d'aménagement et/ou de réorganisation du magasin – Entretien du lieu de vente
Conditions d'exercice
<p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> – Accessoires de décoration, matériel d'étiquetage – Contenants et supports divers – Eléments de décors, structures, textures, couleurs, matériaux, éclairage... – Documentation professionnelle, dépliants publicitaires – Tarifs – Imprimés commerciaux – Notices conseils – Fichiers clients – Cartes de fidélité – Matériels télématiques, bureautiques, informatiques – Matériel d'encaissement, matériel d'entretien <p>Autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> – Autonomie totale dans le cadre de ventes courantes – Autonomie dans l'exécution des autres tâches en concertation avec le chef d'entreprise
Résultats attendus
<ul style="list-style-type: none"> – Étude préalable et fiable du marché – Dynamisation des ventes – Mise en valeur optimale des produits et du point de vente – Consolidation de l'image de qualité et de compétence de l'entreprise

Fonction – gestion/organisation
Tâches
<ul style="list-style-type: none"> – Organisation et suivi des stocks (réapprovisionnement, inventaire...), gestion et entretien de la chambre climatique – Gestion des végétaux – Gestion des déchets – Organisation fonctionnelle des lieux et des postes de travail – Animation de l'équipe de travail, élaboration des fiches de travail et tenue du planning – Établissement ou participation à l'établissement d'un devis et de tous documents commerciaux courants – Participation à la tenue de fichiers et de documents servant de base à la comptabilité – Mesure et analyse avec le chef d'entreprise de l'attractivité des différentes zones du magasin – Participation à l'analyse des frais et à la détermination des différents coûts et prix – Mise en œuvre de la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement
Conditions d'exercice
<p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> – Containers à déchets – Documents commerciaux, fichiers – Textes réglementaires en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement – Documentation professionnelle – Règlement intérieur – Tableaux, plannings – Matériel de classement (classique et informatique) – Documents liés à la gestion des stocks – Matériel informatique, télématique et bureautique – Notice d'utilisation des différents matériels <p>Autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> – Autonomie dans l'exécution des tâches en concertation avec le chef d'entreprise.
Résultats attendus
<ul style="list-style-type: none"> – Gestion optimale des ressources humaines et matérielles – Réduction des coûts et suppression des dysfonctionnements – Développement des ventes

Organisation des unités professionnelles

Les unités professionnelles sont constituées de :

- U11 – travaux courants
- U12 – arrangement complexe
- U13 – conception et réalisation d'un travail floral
- U20 – technologie et botanique
- U31 – organisation et négociation
- U32 – techniques commerciales
- U40 – gestion de l'entreprise
- U50 – arts appliqués à la profession et histoire de l'art

U11 – travaux courants
<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none">– de préparer les végétaux :<ul style="list-style-type: none">• sélectionner les végétaux coupés ;• s'assurer de l'état des végétaux racinés et apporter les soins appropriés ;• organiser une mise à l'eau adaptée en adéquation avec le végétal ;• veiller à la bonne rotation des stocks ;– d'exécuter des travaux courants :<ul style="list-style-type: none">• réaliser bouquets, assemblages de tout style commercialisables ;– de maintenir en état l'atelier floral :<ul style="list-style-type: none">• veiller au rangement, nettoyage, désinfection de l'atelier et des contenants ;• veiller au maintien en bon état du matériel et de l'outillage.
U12 – arrangement complexe
<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none">– de réaliser des travaux floraux élaborés :<ul style="list-style-type: none">• exécuter un travail floral complexe dans le respect d'un thème, d'un style, de techniques spécifiques, de l'identité des végétaux, des règles d'harmonie et d'équilibre en prenant en compte des contraintes définies ;• intégrer le travail floral réalisé dans un contexte donné ;• mettre en valeur les végétaux utilisés et l'ensemble de la réalisation.
U13 – conception et réalisation d'un travail floral
<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none">– de réceptionner végétaux et accessoires ;– de réaliser des travaux floraux élaborés en faisant preuve de créativité :<ul style="list-style-type: none">• de présenter un croquis ou esquisse de sa réalisation ;• de justifier ses choix (techniques, floraux, esthétiques...) ;• de maîtriser les techniques utilisées ;• d'utiliser des informations culturelles et de les traduire en fleuristerie pour évoquer un thème précis ;• d'imaginer et de s'exprimer artistiquement ;• de concevoir et construire un support adapté au fleurissement choisi ;• de gérer temps, végétaux, matériaux et accessoires.

U20 – technologie et botanique
<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> – de mobiliser ses connaissances technologiques, scientifiques et botaniques dans le cadre de situations professionnelles données notamment lors : <ul style="list-style-type: none"> • de la réception des végétaux et accessoires ; • de la préparation des végétaux ; • du maintien en état de l’atelier floral ; • de la prévention des maladies et accidents.
U31 – organisation et négociation
<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> – de planifier et répartir les tâches : <ul style="list-style-type: none"> • lister les travaux à exécuter et répartir le travail au sein de l’équipe ; – de préparer les outils d’aide à la vente ; – de conduire une vente conseil ; – de traiter une commande par téléphone ou tout autre moyen de communication ; – de traiter une vente complexe ; – de s’assurer du suivi d’une vente et fidéliser le client ; – d’établir un devis, une facture ; <ul style="list-style-type: none"> – d’animer une équipe.
U32 – techniques commerciales
<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> – de mobiliser ses connaissances pour proposer une action commerciale dans un cadre défini après avoir analysé les éléments mercatiques essentiels, en utilisant les techniques de marchandisage : <ul style="list-style-type: none"> • qualifier la clientèle en recherchant et sélectionnant les informations relatives au profil de clientèle de la zone de chalandise, en recherchant les besoins de la clientèle de cette zone ; • exploiter l’offre commerciale en repérant l’offre des concurrents de la zone de chalandise, en élaborant l’offre commerciale du point de vente, en concevant et exploitant un argumentaire ; • traiter des réclamations ; • maintenir l’attractivité du point de vente, en entretenant les végétaux racinés, en suivant le degré de maturation des végétaux, en veillant à la bonne tenue du magasin, en participant à la mise en valeur du point de vente, en réalisant une vitrine courante ou à thème, en formulant des propositions d’aménagement ou de réorganisation du magasin.
U40 – gestion de l’entreprise
<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> – d’organiser et de suivre les stocks ; – de participer à la tenue de fichiers ; – d’établir, de vérifier des documents commerciaux usuels ; – de mesurer, d’analyser l’activité commerciale de l’entreprise ; – de participer à l’analyse de la rentabilité de l’entreprise ; – d’assumer les tâches essentielles de gestion d’un magasin de fleuristerie ; – d’appréhender l’environnement économique, juridique et social de l’entreprise ; – de mettre en œuvre la réglementation en matière d’hygiène , de sécurité et d’environnement.
U50 – arts appliqués à la profession et histoire de l’art
<p>Le candidat doit être capable dans le cadre de la réalisation de travaux floraux élaborés et du maintien de l’attractivité du point de vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> – de traduire la demande d’un client en utilisant les techniques appropriées, en faisant preuve d’imagination, en utilisant ses connaissances de l’histoire de l’art, en tenant compte des contraintes techniques et de l’environnement.