

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

DÉFINITION

Le titulaire du CAP Fleuriste exerce une activité à caractère artisanal et artistique. Doté d'un esprit créatif, il réalise tout arrangement courant avec tous végétaux. Il assure la vente courante de toute production florale, conseille la clientèle et participe à sa fidélisation.

Dans l'exercice de son activité professionnelle, il fait preuve en permanence d'un état d'esprit de bon gestionnaire, soucieux de qualité et d'efficacité.

Le CAP Fleuriste est reconnu comme premier titre de qualification professionnelle.

ACTIVITÉS ET PROFIL DU TITULAIRE DU CAP FLEURISTE

• IL PARTICIPE

- à la réception de tous végétaux et produits associés
- à la reconnaissance et à la préparation des végétaux en vue de leur utilisation
- à la fabrication de tous types d'arrangements floraux
- à la mise en vente et la commercialisation des produits
- à l'accueil, au conseil et à la fidélisation des clients
- à l'entretien permanent de la zone marchande
- à la vérification de l'état sanitaire des végétaux

• IL MAÎTRISE

- les techniques de base du métier de fleuriste
- les étapes d'une vente courante
- la connaissance et l'utilisation des documents professionnels en usage

• IL RÉALISE

- dans le respect des consignes du responsable, tout arrangement courant avec tous végétaux en mettant en œuvre les techniques de base du métier.
- tout type d'emballage de façon pertinente.

• IL ORGANISE et GÈRE

- son poste de travail

• IL ASSURE

- le suivi de la commande et de la livraison
- le traitement des ordres de transmission florale

Bon technicien, bon vendeur, le titulaire du CAP Fleuriste doit être capable de travailler en équipe.

EMPLOIS CONCERNÉS

Les appellations courantes sont : - fleuriste / vendeur
- fleuriste confirmé

TYPES D'ENTREPRISES

Le titulaire du CAP Fleuriste peut exercer son activité

- en magasin traditionnel relevant du secteur de l'artisanat
- en magasin de fleurs libre service
- au service des détaillants spécialisés
- en rayon spécialisé d'un commerce polyvalent
- en entreprise de décoration, traiteur, hôtellerie...
- en atelier d'art floral.

ENVIRONNEMENT ou CONTEXTE PROFESSIONNEL

Le champ d'activités professionnelles du titulaire du CAP Fleuriste se caractérise par :

- l'utilisation judicieuse et appropriée de tous végétaux et matériaux mis à sa disposition
- le respect de la réglementation en usage en matière d'hygiène et de respect de l'environnement
- l'application avisée des techniques de conservation appropriées
- la connaissance et l'utilisation des moyens informatiques et télématiques
- la prise en compte de la demande – clients en constante évolution
- le développement de l'offre dans sa diversité
- la recherche d'un bon rapport qualité/prix lors de la réalisation d'une production
- la nécessaire maîtrise des coûts de production
- la nécessaire adaptation à l'évolution des techniques de commercialisation
 - * développement des surfaces de vente
 - * organisation méthodique pour une présentation optimale
 - * agencement étudié du magasin
 - * développement maximum des services offerts à la clientèle

CONDITIONS D'EXERCICE DU METIER

L'activité du fleuriste / vendeur s'exerce fréquemment debout dans l'atelier ou au magasin. Il doit s'adapter aux contraintes saisonnières et aux particularités du commerce de la fleur (ouverture le dimanche et jours fériés, amplitude horaire importante).

L'exercice du métier est incompatible avec allergies et lombalgies.

FONCTION : Réception, préparation et stockage
--

TACHES

- Réception des produits et des végétaux : contrôles quantitatifs, qualitatifs et sélectifs, transmission des informations.
- Saisie des données (informatique ou non) selon l'organisation de l'entreprise
- Préparation des végétaux en vue de leur stockage et/ou de leur transformation
- Rangement des végétaux et des produits en fonction de leur nature et de leur spécificité, en tenant compte de la date de réception
- Approvisionnement du point de vente ou de l'atelier et transmission des informations concernant l'état du stock.
- Entretien, maintien des végétaux et des produits.
- Maintenance et organisation de la chambre climatique
- Suivi et gestion des stocks (végétaux et matériaux)
- Participation aux travaux annuels d'inventaire

CONDITIONS D'EXERCICE

1. Moyens et ressources :

- Données – informations :
 - Consignes de travail
 - Documents relatifs à la commande, à la livraison, à la réception
 - Textes réglementaires par rapport à l'hygiène et la sécurité.
 - Nomenclature et classification des produits et végétaux.
- Équipements :
 - Machine à calculer
 - Matériel de saisie (manuel ou informatisé)
 - Matériel de stockage (contenants divers ...)
 - Matériel et produits d'entretien, outillage de base
- Liaisons – relations :
 - avec le responsable du magasin, l'atelier, le livreur et/ou le fournisseur.

2. Autonomie :

- Autonomie dans l'exécution des tâches, selon les directives du responsable, dans le respect des règles de l'entreprise et de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Adéquation livraison / réception (rigueur et méthode)
- Constat des anomalies et fiabilité des informations transmises
- Respect des règles de conservation, d'hygiène et de sécurité
- Rangement des végétaux et produits en lieu et place appropriés (chambre climatique, stockage, magasin)
- Approvisionnement adapté du point de vente ou de l'atelier
- Respect des consignes d'utilisation du matériel
- Maintien des locaux et matériel en état de propreté constant.

FONCTION : Production – Transformation

TACHES

- Prise en charge du travail à réaliser
- Préparation et organisation du plan de travail
- Préparation des végétaux, des matériaux et supports
- Exécution des travaux courants en fleuristerie :
 - bouquets liés à la main de style décoratif (végétatif et linéaire en initiation)
 - arrangements piqués en décoratif , végétatif et linéaire (linéaire simple : vertical et horizontal)
 - assemblages de végétaux racinés de style décoratif ou végétatif selon les différentes techniques
 - montages de végétaux et accessoires pour un assemblage simple (coiffe, boutonnière, corsage...petit bouquet remonté)
 - montage, collage et liage (en tenant compte des nouvelles techniques)
- Identification de la réalisation
- Vérification de l'adéquation réalisation / commande
- Suivi de la commande selon sa destination.

CONDITIONS D'EXERCICE

1. Moyens et ressources :

- Données – informations :
 - Consignes du responsable de l'atelier
 - Fiches d'exécution, fiches de commandes
 - Fiches techniques
 - Photos – schémas - dessins
- Équipement :
 - Petit matériel
 - Matière d'œuvre : végétaux et accessoires
 - Composantes du poste de travail.
- Liaison – relations :
 - Relations avec le responsable de l'atelier, du magasin et avec le client.

2. Autonomie :

- Autonomie dans l'exécution des tâches, dans le respect des consignes, avec maîtrise des techniques de base.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Respect des consignes (coût de revient, horaires, style floral de l'entreprise...)
- Réalisation dans les temps impartis
- Respect des végétaux, des techniques, des styles et proportions.
- Bonne association des végétaux, couleurs et textures
- Adéquation entre commande et réalisation
- Efficience et efficacité dans le travail.

FONCTION : Commercialisation - Vente courante
--

TACHES

- Accueil du client au magasin ou au téléphone
- Écoute et recherche des besoins et motivations
- Prise en compte de la demande du client, traitement ou transfert au responsable
- Argumentation, réponses aux objections courantes
- Prise de commande simple, et / ou vente directe ou transmission florale ou abonnement, location
- Réalisation de ventes additionnelles
- Réalisation d'opérations complémentaires (emballage,)
- Établissement des documents de vente (facture – bon de caisse – bon de livraison)
- Encaissement direct ou différé selon le mode de paiement (carte de crédit, chèque, espèces)
- Conclusion de la vente et prise de congé

CONDITIONS D'EXERCICE

1. Moyens et ressources :

- Données – informations :
 - Consignes du responsable
 - Catalogue, tarifs, albums, books
 - Fiches techniques, argumentaire
 - Fichier "clients" – informatisé ou non
 - Promotions
- Équipement :
 - Environnement téléphonique, télécopie, minitel, informatique, Internet,
 - Matériel et matériaux d'emballage
 - Matériel d'encaissement (caisse enregistreuse – terminal paiement électronique TPE)
 - Machine à calculer
- Liaison – relations :
 - Relations avec le client, avec le responsable du magasin, avec l'atelier.

2. Autonomie :

- Autonomie dans l'exécution des tâches, dans le déroulement de l'entretien avec respect des consignes, dans l'information du client.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Réalisation des ventes
- Adéquation emballage / produit
- Participation à l'atteinte des objectifs de vente de l'entreprise
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Transmission au responsable du magasin des réactions de la clientèle
- Bonne maîtrise des outils de communication et des techniques de calcul mental
- Rendu monnaie correct.

FONCTION : Commercialisation – Accompagnement de la vente

TACHES

- Participation à la mise en magasin, en vitrine – Mise en valeur des produits
- Étiquetage, changement de prix selon directives
- Maintien des végétaux et production en état de vente
- Détection et retrait des végétaux impropres à la vente et réassortiment
- Information du client à partir d'outils d'aide à la décision (catalogues, fiches techniques, albums professionnels, logiciels)
- Propositions de services liés au produit (conseils)
- Propositions de services liés au prix (réduction, promotion) sur consignes
- Fidélisation du client (conseils, carte de fidélité, information) sur consignes
- Participation à la mise à jour du fichier "clients"
- Prise en compte des réclamations courantes et transmission au responsable
- Participation aux événements, manifestations promotionnelles
- Livraison le cas échéant

CONDITIONS D'EXERCICE

1. Moyens et ressources :

- Données – informations :
 - Consignes du responsable
 - Catalogues, albums, fiches techniques
 - Facteurs d'ambiance (éclairage, musique....)
 - Modes d'emploi des produits phytosanitaires
- Équipement :
 - Équipement informatique, téléphonique, fax ...
 - Petit matériel d'affichage (signalétique)
 - Petit matériel d'entretien des végétaux
- Liaison – relations :
 - Relation avec le client, le responsable atelier et magasin.

2. Autonomie :

- Autonomie dans l'exécution des tâches en respectant les consignes, les procédures et règlements en vigueur.

RÉSULTATS ATTENDUS

- Fiabilité de l'étiquetage
- Respect des règles de présentation
- Maintien de l'attractivité du point de vente
- Réponse adaptée aux attentes du client
- Fidélisation de la clientèle
- Recueil et transmission au responsable des réactions clients
- Participation au développement des ventes
- Ouverture d'esprit et développement de la culture personnelle dans le but d'optimiser les ventes.

Mise en relation des référentiels des activités professionnelles et de certification

Référentiel des activités professionnelles

Référentiel de certification

CHAMP D'INTERVENTION
<p>Exécution sous consignes de travaux liés au processus</p> <ul style="list-style-type: none"> - de réception des végétaux et produits associés - d'entretien des végétaux et de la zone marchande - de fabrication de tous types d'arrangements floraux - d'accueil de vente et de conseil aux clients - de maintien de l'attractivité du point de vente et fidélisation de la clientèle

COMPETENCE GLOBALE
<p>Le titulaire du CAP "Fleuriste" participe à la réception des végétaux et produits associés, à l'entretien des végétaux, matériaux et locaux. Il réalise tout arrangement floral courant, accueille, conseille les clients et procède aux ventes courantes. Il exerce l'ensemble de ses activités avec un état d'esprit de bon gestionnaire soucieux de qualité et d'efficience.</p>

Activités principales

Compétences générales

Compétences terminales

- Réception des produits et végétaux
- Préparation des végétaux pour le stockage ou la production
- Entretien, maintien des végétaux des produits, des lieux de stockage

<p>1. Réceptionner, préparer et stocker</p>
--

- 1.1.** Aider à la réception des produits, à la vérification (quantité/qualité)
- 1.2.** Préparer les végétaux et stocker les produits en fonction de leur spécificité et de la date de réception
- 1.3.** Maintenir les lieux de stockage dans un état correct
- 1.4.** Acheminer les produits vers la surface de vente ou l'atelier
- 1.5.** Participer à la gestion des végétaux et des matériels
- 1.6.** Participer à l'inventaire en suivant la procédure en usage dans l'entreprise

<p>2. Produire</p>

- Prise en charge et préparation du travail
- Organisation de son poste de travail
- Exécution de travaux courants de fleuristerie

- 2.1.** Prendre en charge le travail à réaliser
- 2.2.** Préparer son travail
- 2.3.** Exécuter des travaux courants
- 2.4.** Vérifier l'adéquation de la réalisation avec la commande
- 2.5.** Procéder à l'emballage le cas échéant
- 2.6.** Procéder au suivi de la commande
- 2.7.** Remettre l'atelier en état

3. Vendre

- Accueil du client
- Pratique d'une vente courante
- Conseil au client

- 3.1.** Accueillir le client
- 3.2.** Rechercher les besoins et faire préciser la demande
- 3.3.** Présenter les produits correspondant aux attentes du client
- 3.4.** Argumenter
- 3.5.** Conclure la vente
- 3.6.** Prendre congé du client

4. Accompagner la vente

- Participation au maintien de l'attractivité du point de vente
- Participer à l'information des clients et au développement des services sur le point de vente

- 4.1.** Participer au maintien de l'attractivité du point de vente
- 4.2.** Participer à l'actualisation du fichier clients
- 4.3.** Recevoir les réclamations courantes et les transmettre au responsable
- 4.4.** Informer le client, proposer des services et les développer
- 4.5.** Participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles

Les capacités à mettre en œuvre :

- S'informer
- Observer
- Imaginer
- Organiser
- Réaliser
- Communiquer

NB : Les compétences générales 1, 2, 3 et 4 exigent la connaissance de la botanique.

Le savoir associé S.0. a un caractère transversal.

ORGANISATION des unités professionnelles

Les unités professionnelles sont constituées de :

- UP1 : Pratique professionnelle en atelier de production
- UP2 : Pratique de la Vente – Conseil en magasin

<p>UP1 – Pratique professionnelle en atelier de production</p>	<p>Le candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ de réceptionner, préparer et stocker <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'aider à la réception des produits, à la vérification (quantité/qualité) ▪ de préparer les végétaux et stocker les produits en fonction de leur spécificité et de la date de réception ▪ de maintenir les lieux de stockage dans un état correct ▪ d'acheminer les produits vers la surface de vente ou l'atelier ▪ de participer à la gestion des végétaux et des matériaux ▪ de participer à l'inventaire en suivant la procédure en usage dans l'entreprise ❑ de produire <ul style="list-style-type: none"> ▪ de prendre en charge le travail à réaliser ▪ de préparer son travail ▪ d'exécuter des travaux courants ▪ de vérifier l'adéquation de la réalisation avec la commande ▪ de procéder à l'emballage le cas échéant ▪ de procéder au suivi de la commande ▪ de remettre l'atelier en état
---	--

<p>UP2 – Pratique de la vente-conseil en magasin</p>	<p>La candidat doit être capable en toute autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ de vendre <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'accueillir le client ▪ de rechercher les besoins et faire préciser la demande ▪ de présenter les produits correspondant aux attentes du client ▪ d'argumenter ▪ de conclure la vente ▪ de prendre congé du client ❑ d'accompagner la vente <ul style="list-style-type: none"> ▪ de participer au maintien de l'attractivité du point de vente ▪ de participer à l'actualisation du fichier clients ▪ de recevoir les réclamations courantes et les transmettre au responsable ▪ d'informer le client, proposer des services et les développer ▪ de participer aux manifestations événementielles ou promotionnelles ❑ d'identifier les éléments du contexte économique, juridique et social des activités professionnelles. <ul style="list-style-type: none"> ▪ de relever et/ou d'exploiter des informations économiques, juridiques et sociales ▪ d'exploiter de façon pertinente ces informations ▪ de connaître et d'utiliser à bon escient la terminologie de base dans le domaine juridique, économique et social
---	---

N.B. : - Réceptionner, préparer et stocker – produire – vendre – accompagner la vente, exigent la connaissance de la botanique.

Les capacités à mettre en œuvre sont :

- S'informer
- Observer
- Imaginer
- Organiser
- Réaliser
- Communiquer