

Plan d'étude national

Fleuriste CFC

**Florist.ch – Association
Suisse des Fleuristes**

1^{ère} Edition 2023

Introduction

Introduction

Le 1er janvier 2024, l'ordonnance de formation révisée (OFPr) et le plan de formation correspondant (BiPla) pour la formation professionnelle initiale de "fleuriste CFC" sont entrés en vigueur. A partir d'août 2024, la formation dans les entreprises, à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises se fera selon les nouvelles bases légales.

Le plan de formation est conçu selon le modèle axé sur les compétences opérationnelles (modèle HKO). Les situations professionnelles typiques (compétences opérationnelles) des fleuristes CFC sont au centre de la formation. Le plan de formation mentionne des objectifs évaluateurs pour chaque compétence opérationnelle. Ceux-ci sont répartis par lieu de formation (entreprise, CI et EP) et harmonisés entre eux dans le sens de la coordination des lieux de formation/coopération des lieux de formation. Le tableau de coordination des lieux de formation (chap. 3) sert d'outil à cet effet. Il indique à quel moment chaque lieu de formation contribue à l'acquisition d'une compétence opérationnelle.

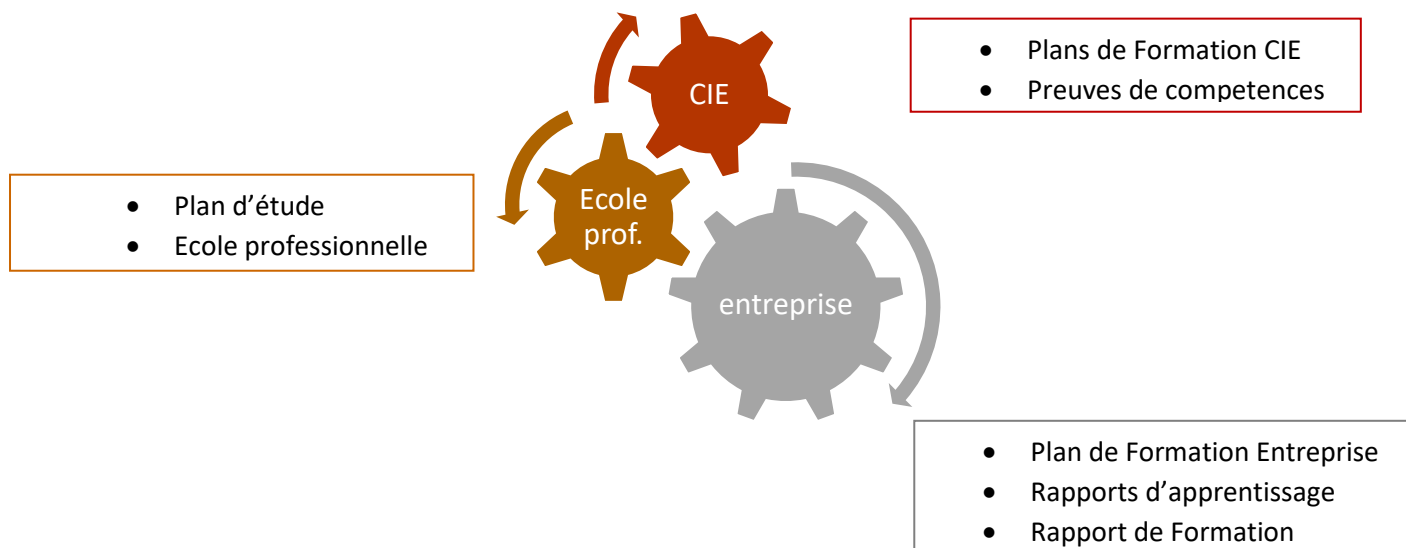
Les aspects les plus importants de l'orientation vers les compétences opérationnelles ainsi que de la coordination et de la coopération entre les lieux de formation sont expliqués ci-après, et les principes de mise en œuvre dans les trois lieux de formation sont présentés.

Orientation sur les compétences opérationnelles

Le plan de formation des fleuristes CFC se compose de 18 compétences opérationnelles. Les compétences opérationnelles sont le point de départ de la formation. Dans le plan de formation, elles sont illustrées par des situations de travail typiques. Sur la base de ces situations, les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles (MSPC) nécessaires sont transmises aux apprentis. La compétence professionnelle opérationnelle résulte de l'interaction habile de ces compétences.

Coordination et coopération des lieux de formation

Pour que l'acquisition des compétences opérationnelles soit réussie, la coordination et, dans la mesure du possible, la coopération de la formation dans les différents lieux de formation sont essentielles. Les documents de mise en œuvre élaborés pour les trois lieux de formation sont harmonisés entre eux et soutiennent ainsi la coordination et la coopération entre les lieux de formation. Ils sont donc contraignants en tant que directive. Le graphique montre une vue d'ensemble des différents documents



Structure du programme d'enseignement pour l'école professionnelle

Le programme d'enseignement est structuré en six semestres. Au début de chaque semestre, une vue d'ensemble présente les compétences opérationnelles ou les parties de celles-ci qui seront développées. Ensuite, les compétences opérationnelles sont décrites plus en détail. Les situations du plan de formation sont précisées en quelques phrases et adaptées au niveau de formation des apprenants. Elles doivent susciter chez les apprentis des liens et des souvenirs de situations professionnelles similaires dans leur propre environnement professionnel, afin qu'ils puissent se représenter la situation. Les objectifs évaluateurs sont précisés sous forme de mots-clés afin que les enseignants sachent ce qui doit être enseigné. Le nombre approximatif de leçons indique le temps qui peut y être consacré. Pour chaque compétence opérationnelle, un lien est en outre établi avec les lieux de formation que sont l'entreprise et les CI. Enfin, il indique quelles compétences méthodologiques, sociales et personnelles doivent être développées dans la compétence opérationnelle et donne des conseils pratiques pour la mise en œuvre dans l'enseignement.

Le nombre de leçons dans les domaines de compétences opérationnelles correspond à l'ordonnance sur la formation.

Lignes directrices pour une mise en œuvre réussie dans l'école professionnelle

La coordination des lieux de formation est mise en œuvre de manière conséquente

Les formateurs des trois lieux de formation se basent systématiquement sur le tableau de coordination des lieux de formation (point 3) et établissent systématiquement le lien avec les compétences opérationnelles du plan de formation.

Les lieux de formation coopèrent

Les formateurs des trois lieux de formation entretiennent un échange d'expériences régulier et institutionnalisé. A cette occasion, ils discutent ensemble des expériences les plus importantes, prennent des accords sur la formation et les documentent de manière transparente.

L'enseignement à l'école professionnelle est axé sur les compétences d'action.

Les enseignants de l'école professionnelle dispensent un enseignement axé sur les compétences d'action. Les connaissances professionnelles sont systématiquement associées aux compétences opérationnelles du plan de formation et présentées de manière transparente pour les personnes en formation. Les enseignants intègrent dans l'enseignement les expériences faites par les apprentis dans leur quotidien professionnel et s'appuient sur ces expériences. Les mandats de travail sont conçus de manière à stimuler le lien entre les connaissances spécialisées et le quotidien professionnel.

Tableau des leçons

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles Objectifs évaluateurs école professionnelle	Leçons par semestre						
	Semestre	1ère année de formation		2ème année de formation		3ème année de formation	
		1	2	3	4	5	6
Domaines des compétences opérationnelles A et B		30	30	30	30	20	20
Domaines des compétences opérationnelles C et D		20	20	20	20	30	30
Domaines des compétences opérationnelles E		50	50	50	50	50	50
Enseignement de la culture générale		60	60	60	60	60	60
Sport		20	20	20	20	20	20

Répartition par semestre

CO	semestre 1	semestre 2	semestre 3	semestre 4	semestre 5	semestre 6
A1						
A2						
A3						
B1						
B2						
B3						
B4						
C1						
C2						
C3						
C4						
D1						
D2						
D3						
D4						
E1						
E2						
E3						
E4						

Tableaux de coordination entre les lieux de formation

Fleuriste CFC	1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.	5. Sem.	6. Sem.
	Entreprise CIE École Professionnelle	Entreprise CIE École Professionnelle	Entreprise CIE École Professionnelle	Entreprise CIE École Professionnelle	Entreprise CIE École Professionnelle	Entreprise CIE École Professionnelle
a) Acquisition et stockage de marchandises						
a1: Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs.	I 1	I 2	A 3	A	I 4	A/C
a2: Contrôler les marchandises reçues dans le magasin de fleurs et les étiqueter.	I 1		A 3			C
a3: Stocker les marchandises dans le magasin de fleurs.	I 1	A		A		C
b) Préparation et entretien de l'environnement de travail et des						
b1: Préparer les végétaux cou-pés pour la vente et en contrôler la	I 1	A				C
b2: Entretien des plantes et les végétaux coupés.	I	I 2	I 3	A 4	A	A/C
b3: Aménager le magasin de fleurs et y présenter les produits de manière à promouvoir les ventes.		I	I	I	A 4	C
b4: Nettoyer et entretenir les locaux du magasin de fleurs.	I/A 1	I/A				C
c) Conseil à la clientèle						
c1: Promouvoir les produits et les compositions florales.	I	I 2	I 3	A 4	A	A/C
c2: Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs.	I	I 2	A 3	A 4		C
c3: Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales.	I	I 2	A 3	A 4		C
c4: Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales.	I 1	I 2	A	A	A	C
d) Traitement de commandes florales						
d1: Prendre les commandes florales par différents canaux de vente.	I	I 2	I 3	I 4	A	C
d2: Prendre les commandes de compositions florales et de prestations de service pour des événements et accompagner la clientèle dans les préparatifs.		I 2	I 3	I 4	A	C
d3: Calculer le prix de vente des produits, des compositions florales et des prestations de service.	I	I 2	I	I 4	A	C
d4: Établir des offres pour des compositions florales et des prestations de service.				I	I 4	C
e) Réalisation de compositions florales						
e1: Analyser les lieux en termes de couleur et de style en vue d'y installer des compositions florales.			I	I	I 4	A/C
e2: Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux	I 1	I 2	A 3	I 4	A	A/C
e3: Concevoir des compositions florales pour des événements festifs et des cérémonies funéraires et créer une ambiance en	I 1		I 3	I 4	A	A/C
e4: Réaliser des compositions florales pour la vente au quoti-dien.	I 1	I 2	A 3	A 4		A/C
CIE Cours 1-4						
École professionnelle I= Introduir A= Approfondir C= Combiner						
	<p>Entreprise I = Les apprenti-e-s sont initiés pas à pas aux CO par le formateur (montrer, exercer). A = Les apprenti-e-s sont capables d'exécuter les CO de manière autonome jusqu'à la fin du semestre.</p>					

1ère année de formation 1er semestre

Compétence opérationnelle	Sujets	100 leçons
a : Acquisition et stockage de marchandises		Total
a1 : Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs	▪	
a2 : Contrôler les marchandises reçues dans le magasin de fleurs et les étiqueter	▪	
a3 : Stocker les marchandises dans le magasin de fleurs	▪	
b : Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits		Total
b1 : Préparer les végétaux pour la vente et contrôler la qualité	▪	
b4 : Nettoyer et entretenir les locaux du magasin de fleurs	▪	
c : Conseil à la clientèle		Total
c2 : Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs	▪	
c3 : Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales	▪	
c4 : Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales	▪	
e : Réalisation de compositions florales		Total
e2 : Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales	▪	
e4 : Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien	▪	

Domaine de compétences opérationnelles a : Acquisition et stockage de marchandises

Compétence opérationnelle a1 : Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs

Les fleuristes CFC préparent une liste d'achats en fonction des commandes de la clientèle, des besoins quotidiens, des stocks et du budget fixé. Pour les fleurs et les plantes, ils tiennent compte de l'offre, de la saison et de la provenance. Ils dressent la liste de manière claire et structurée (termes techniques, produits de marque, etc.). Ils connaissent les sources d'approvisionnement habituelles et classent la marchandise en conséquence. Ils commandent ensuite la marchandise définie par téléphone, par e-mail ou la choisissent sur place.

Semestre 1

18 leçons

Situation	Afin de pouvoir effectuer les tâches quotidiennes au sein de l'entreprise formatrice, je dois être capable de désigner le nom des végétaux, des produits et du matériel auxiliaire en utilisant les termes techniques.
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quel matériel auxiliaire technique et décoratif y a-t-il dans l'entreprise formatrice pour les techniques de travail Lier et Piquer ? ▪ Lors de la réception quotidienne de marchandises, contrôler les étiquettes ou le bulletin de livraison ▪ Désigner les végétaux par leur nom commun et associer les noms botaniques scientifiques 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyser les étiquettes -> désigner les végétaux utilisés par leur nom commun ▪ Établir des listes de végétaux pour les compositions florales réalisées au CIE ▪ Origine des végétaux selon les compositions florales réalisées

a1.1 font la distinction entre le matériel auxiliaire technique et le matériel auxiliaire décoratif et expliquent leurs domaines d'utilisation. (C4) L6

- Nommer et distinguer le matériel auxiliaire technique et le matériel auxiliaire décoratif
- Mettre en évidence les possibilités d'utilisation ainsi que les avantages et les inconvénients du matériel auxiliaire technique et décoratif

a1.4 utilisent les noms botaniques et les noms communs des végétaux d'une commande. (C3) L12

- Noms botaniques des fleurs coupées (saison, donner un rapide aperçu de l'origine des végétaux)
- Noms communs
- Nomenclature
- Symboles botaniques
- Formes de croissance et durée de vie des plantes

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Noms botaniques de fleurs coupées	Enseigner avec b1.1
b1.1 justifie l'importance d'une préparation correcte des végétaux coupés en termes de durabilité. (C4)	

<p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en binôme 	<p>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stratégies d'apprentissage : comment puis-je me souvenir des noms botaniques ? ▪ Comment puis-je apprendre les termes techniques ? Quels liens me sont utiles ? ▪ Favoriser une approche écologique 	<p>Exemples d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le matériel auxiliaire technique et décoratif, ainsi que les végétaux, sont disponibles à l'école (matériel de démonstration), les personnes en formation les attribuent au domaine correspondant, les définissent et désignent les possibilités d'utilisation ▪ Trouver sur Internet des informations concernant le matériel auxiliaire technique et décoratif (liens, sites web)
---	---	--

Compétence opérationnelle a2 :

Contrôler les marchandises reçues dans le magasin de fleurs et les étiqueter

Les fleuristes CFC déballent le matériel et les végétaux commandés, les comparent avec le bulletin de livraison et contrôlent la quantité et la qualité. Ils calculent les prix de vente à l'aide du coefficient dans le commerce et indiquent les marchandises, TVA comprise. Ensuite, ils intègrent le matériel et les végétaux en fonction du visuel du magasin de fleurs, les trient dans l'entrepôt ou les réservent selon les commandes de la clientèle. Pour les livraisons spéciales, ils discutent au préalable des prix possibles des marchandises avec les responsables du magasin de fleurs (fret, douane, autres frais) et calculent ensuite les prix exacts.

Semestre 1

1 leçon

Situation	<p>Dans la mesure du possible, je réutilise le matériel et les végétaux et je veille à avoir le moins de déchets possibles. Je suis capable de trier correctement les déchets occasionnés et je sais où se trouve le point de collecte.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tri des déchets et réutilisation au sein de l'entreprise formatrice 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trier correctement les déchets et les préparer pour leur élimination ▪ Montrer, à l'aide d'exemples, comment réutiliser des végétaux

a2.6 montrent comment éliminer différents matériaux dans les règles de l'art et dans le respect de l'environnement, et expliquent les dispositions légales régionales en la matière. (C3)

L1

- Déchets verts
- Tri des déchets
- Réutilisation

<p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En plénum ou travail de groupe 	<p>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilité écologique 	<p>Exemples d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter et comprendre le plan de gestion des déchets de la commune
---	--	---

Compétence opérationnelle a3 :
Stocker les marchandises dans le magasin de fleurs

Les fleuristes CFC rangent le matériel et les végétaux dans le stock de manière claire et professionnelle (emplacement, lumière, température, humidité, date de réception, etc.). Ce faisant, ils veillent à une bonne accessibilité de l'entrepôt et à une utilisation optimale de l'espace de stockage. Ils minimisent autant que possible les risques éventuels (risque de trébucher, manque de sources de lumière, etc.).

Semestre 1

(avec b4) 6 leçons

Situation	<p>Je sais comment et où les végétaux ainsi que le matériel auxiliaire technique et décoratif sont stockés correctement afin que la marchandise puisse être vendue le plus longtemps possible.</p> <p>Je maintiens l'ordre dans l'entrepôt et le magasin de fleurs afin qu'aucun accident ne se produise.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion de l'entrepôt au sein de l'entreprise formatrice ▪ Ordre au sein de l'entreprise formatrice ▪ Connaître la procédure en cas d'urgence 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stockage des végétaux ainsi que du matériel auxiliaire technique et décoratif durant les journées de CIE ▪ Sécurité au travail et prévention des accidents

a3.1 expliquent le stockage correct des végétaux et du matériel technique et décoratif. (C2) L*

- Stocker correctement les végétaux et le matériel technique et décoratif
- Montrer l'incidence sur la durée de conservation des végétaux et du matériel auxiliaire

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Stockage des végétaux en termes de durée de conservation	Enseigner avec b1.1
b1.1 justifient l'importance d'une préparation correcte des végétaux coupés en termes de durabilité. (C4)	

a3.4 décrivent comment les accidents peuvent être évités dans le magasin de fleurs. (C2) L*

- Utilisation correcte des outils (blessures et coupures)
- Remplissage des rayonnages
- Stockage correct du matériel auxiliaire technique et décoratif
- Utilisation d'escaliers
- Usage correct d'appareils électriques
- Éviter les risques de glissade
- Etc.

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Éviter les risques d'accident dans le magasin de fleurs	Enseigner avec b4.3
b4.3 décrivent les risques d'accident possibles à l'intérieur et à l'extérieur de l'espace de vente et comment les éviter. (C2)	

Méthode de travail : <ul style="list-style-type: none">▪ Travail de groupe	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : <ul style="list-style-type: none">▪ Connaître et appliquer les dispositions relatives à la sécurité au travail dans le magasin de fleurs▪ Pouvoir se protéger soi-même et protéger les autres	Exemples d'application : <ul style="list-style-type: none">▪ Tâches : analyser le poste de travail, les voies d'accès, l'entrepôt
---	---	--

Domaine de compétences opérationnelles b : Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits

Compétence opérationnelle b1 : Préparer les végétaux pour la vente et contrôler la qualité

Les fleuristes CFC préparent les végétaux coupés avec les outils adéquats (couper, fendre, etc.) et les mettent à l'eau. Ils recyclent les déchets verts et les matériaux d'emballage. En fonction des végétaux, ils choisissent un vase approprié et vérifient qu'il est intact, propre et adapté à la vente. Lors de l'utilisation de vases en verre, ils veillent particulièrement à la sécurité de leurs collaborateurs et de la clientèle.

Selon les directives de l'entreprise, ils actualisent les prix des végétaux et les étiquettent de manière visible pour la clientèle. Ils contrôlent régulièrement l'eau et la qualité des végétaux.

Semestre 1

5 leçons

Situation	<p>Pour que les végétaux coupés (fleurs coupées, verdure coupée, etc.) se conservent le plus longtemps possible, j'adapte la préparation et l'entretien en fonction de leurs besoins.</p> <p>Je sais que l'entretien correct des végétaux coupés a une incidence positive sur leur durée de conservation.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stockage des végétaux coupés ▪ Différents besoins des végétaux coupés lors de la préparation/coupe ▪ Préparation des végétaux coupés avec l'outil adéquat ▪ Entretien des végétaux coupés dans l'espace de vente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stockage des végétaux coupés ▪ Différents besoins des végétaux coupés lors de la préparation/coupe

b1.1 justifie l'importance d'une préparation correcte des végétaux coupés en termes de durabilité. (C4) L5

- Entretien des végétaux coupés (p. ex. coupe, produit de conservation, quantité d'eau, température, hygiène)
- Mesures d'entretien particulières
- Réduction des feuilles
- Formation d'algues, développement de micro-organismes

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Mesures d'entretien particulières	Enseigner avec a3.1
a3.1 expliquent le stockage correct des végétaux et du matériel technique et décoratif. (C2)	

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plénum, travail individuel, travail de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation de végétaux (valeur, soin) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter différents végétaux coupés, noter les résultats ▪ Tester la durée de conservation (observer, faire des expériences)

Compétence opérationnelle b4 :

Nettoyer et entretenir les locaux du magasin de fleurs

Les fleuristes CFC nettoient et entretiennent soigneusement et régulièrement les locaux du magasin de fleurs et les outils. Ils balayent et nettoient plusieurs fois par jour les sols dans la zone de travail pour assurer un aspect attrayant et pour garantir à tout moment la sécurité au travail. Ils veillent à utiliser les produits de nettoyage avec parcimonie et utilisent autant que possible des produits écologiques. Ils trient les déchets collectés et les éliminent rapidement au point de collecte approprié. Ils maintiennent les places de stationnement de la clientèle, les trottoirs et la zone d'entrée devant le magasin de fleurs propres et sans obstacles (saleté, feuilles mortes, neige, glace, etc.).

Semestre 1

8 leçons

Situation	<p>Je sais comment utiliser les outils et je les entretiens afin de garantir l'hygiène, le fonctionnement et la sécurité.</p> <p>Je maintiens l'ordre dans le magasin de fleurs (y c. entrepôt et place de travail) afin qu'aucun accident ne se produise. Je choisis mes vêtements et mes chaussures conformément aux exigences.</p> <p>De par mon comportement réfléchi, je peux éviter les accidents ou, le cas échéant, réagir de manière appropriée.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sécurité au travail et prévention des accidents (numéros d'urgence, liste d'urgence, pharmacie de secours) ▪ Entretien des outils ▪ Maniement correct des outils (p. ex. tenir un couteau) ▪ Rangement de la place de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sécurité au travail et prévention des accidents ▪ Entretien des outils ▪ Maniement correct des outils (p. ex. tenir un couteau) ▪ Rangement de la place de travail

b4.1 expliquent le maniement des outils les plus courants, leur domaine d'utilisation et leur entretien. (C2) L2

- Maniement des outils les plus courants (p. ex. couteau, colle à chaud, sécateur, pince à fils, scie, perceuse Et autres outils courants)
- Entretien des outils les plus courants
- Risque de blessure

b4.3 décrivent les risques d'accident possibles à l'intérieur et à l'extérieur de l'espace de vente et comment les éviter. (C2) L*

- Chutes
- Coupures et piqûres
- Brûlures

b4.4 expliquent les risques d'infection possibles sur le lieu de travail ainsi que les maladies professionnelles et comment s'en protéger. (C2) L2

- Infections
- Traitement des plaies
- Allergies
- Appareils électriques

b4.5 expliquent les mesures d'urgence possibles dans le magasin de fleurs. (C2) L2

- Urgence :
 - Processus
 - Qui informer ?
 - Site/emplacement de l'extincteur
- Vêtements et chaussures adaptés

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Éviter les risques d'accidents	Enseigner avec a3.4
a3.4 décrivent comment les accidents peuvent être évités dans le magasin de fleurs. (C2)	

Méthode de travail : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plénum ou travail de groupe 	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sens des responsabilités 	Exemples d'application : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître les différents numéros d'urgence ▪ Analyser les scénarios d'accidents à l'aide d'exemples, discuter de la méthodologie
---	---	---

Domaine de compétences opérationnelles c : Conseil à la clientèle

Compétence opérationnelle c2 :

Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs

Les fleuristes CFC accueillent la clientèle dans le magasin de fleurs de manière aimable et prévenante. Ils répondent aux souhaits individuels et font en sorte que la clientèle se sente la bienvenue. Ils communiquent de manière adaptée avec les interlocuteurs dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais et appliquent les règles de la communication verbale et non verbale.

Semestre 1

14 leçons

Situation	<p>Je suis conscient de l'impact de mon apparence et de mon comportement sur les clients.</p> <p>J'applique correctement les règles de la communication verbale et non verbale lors de l'accueil et de la prise de congé.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demander à l'entreprise des informations concernant les règles en matière d'habillement et d'apparence physique ▪ Quelles règles de courtoisie sont attendues au sein de l'équipe et avec la clientèle ▪ Observer, comparer et appliquer les règles en ce qui concerne l'apparence, la posture et la courtoisie ▪ Retenir le nom et les préférences des clients fidèles et mémoriser les principaux processus de travail s'agissant de la vente ▪ Quelle est, du point de vue de l'entreprise, le comportement souhaité lors du premier contact avec la clientèle et lors de la prise de congé ▪ Formuler, dans la langue nationale locale, différentes phrases au moment d'accueillir les clients ou de prendre congé ▪ Formuler, dans une deuxième langue nationale ou en anglais, des phrases simples au moment d'accueillir les clients ou de prendre congé 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vêtements de travail ▪ Présentations devant les formatrices/formateurs, apparence physique, posture

c2.1 montrent à quoi il faut être attentif lors de l'accueil de la clientèle et quelle est l'influence de la première impression sur le déroulement de l'entretien de vente. (C3)

L10

- Personnalité du fleuriste :
 - Première impression
 - Apparence physique
 - Habillement
 - Posture, attitude
 - Traits de caractère
 - Exigences mentales
 - Bases relatives aux règles de courtoisie
 - Donner une vue d'ensemble concernant les différentes étapes de vente :
 - Accueil
 - Question préliminaire
 - Identification des besoins
 - Conseil
 - Indication du prix
 - Emballage
 - Encaissement

- Prise de congé

c2.2 notent des termes et phrases importants pour accueillir la clientèle dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C1) L2

- Accueil et prise de congé des clients dans une langue étrangère

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Prise de congé des clients	Enseigner avec c4.8
c4.8 appliquent les points les plus importants de la prise de congé de la clientèle dans un entretien de vente en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	

c2.8 appliquent les règles de la communication verbale et non verbale dans les entretiens de vente. (C3) L2

- Langue/communication verbale et non verbale :
 - Différence
 - De quoi faut-il tenir compte ?

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en binôme ▪ Travail de groupe ▪ Travail en plénum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et favoriser les compétences langagières ▪ Développer les règles de feed-back ▪ Favoriser le travail d'équipe ▪ Développer et encourager les règles de courtoisie et la posture ▪ Encourager les capacités de réflexion 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeux de rôle ▪ Séquences vidéo ▪ Tâches d'observation ▪ Échange d'expérience

Compétence opérationnelle c3 :

Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales

Les fleuristes CFC déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions ciblées dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Ils soumettent ensuite différentes propositions à la clientèle et les justifient de manière professionnelle. Ils répondent de manière approfondie aux questions éventuelles. En fonction des propositions soumises ou de la composition florale, ils recommandent des produits complémentaires (p. ex. vase, carte, récipient, etc.). Enfin, ils indiquent à la clientèle l'entretien optimal des compositions florales.

En cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamations) les fleuristes CFC réagissent avec calme et objectivité. Ils écoutent la clientèle, clarifient les faits et proposent une solution adaptée à la situation et qui satisfait tant la clientèle que le magasin de fleurs.

Semestre 1

2 leçons

Situation	<p>Au moyen de termes ou expressions relatifs à l'art floral, je désigne les compositions florales, les végétaux et les produits utilisés au quotidien dans la langue nationale locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais.</p> <p>J'intègre les termes ou expressions relatifs à l'art floral dans des phrases simples dans la langue nationale locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais.</p>
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Donner des informations sur les compositions florales actuelles, les végétaux utilisés et les autres produits vendus dans le magasin de fleurs ▪ Utiliser les expressions relatives à l'art floral dans la langue nationale locale ou dans une deuxième langue nationale ou en anglais en faisant des phrases simples 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Origine des végétaux ▪ Analyse des étiquettes

c3.3 font une liste des expressions importantes relatives au domaine floral pour un conseil simple à la clientèle au quotidien dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C1) L2

- Donner le nom des compositions florales les plus courantes (bouquet, fleur unique, remplissage de récipient, plante avec désignation des couleurs) dans une langue étrangère et former des phrases simples.

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en binôme ▪ Travail de groupe ▪ Travail en plénum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Favoriser les compétences langagières 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire des listes ▪ Quizlet, LearningApp ▪ Enregistrements vidéos

Compétence opérationnelle c4 :

Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales

Les fleuristes CFC tiennent compte des souhaits de la clientèle en matière d'emballage et expliquent leurs avantages et inconvénients. Ils emballent les produits et les compositions florales de manière professionnelle, écologique et esthétique ceci, en fonction des influences extérieures (météo, température, transport, etc.). Ils proposent différents modes de paiement à la clientèle et concluent les ventes. Selon les achats, ils offrent une assistance pour le transport jusqu' au véhicule. Ils accompagnent les clients jusqu'à la sortie de la surface de vente, les remercient et prennent congé de manière respectueuse, si possible, nominative de la personne dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais.

Semestre 1

4 leçons

Situation	Je suis capable d'utiliser les différents matériaux d'emballage en tenant compte des aspects écologiques et économiques.
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montrer les matériaux d'emballage spécifiques à l'entreprise et donner les explications nécessaires ▪ Utiliser les matériaux d'emballage de manière judicieuse en fonction de la situation ▪ Sensibiliser à une approche économique et écologique et favoriser une telle approche 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Démontrer le sens et le but de l'emballage ▪ Emballer les différentes compositions florales de manière à promouvoir les ventes ▪ Découvrir d'autres possibilités d'emballage ▪ Sensibiliser à une approche économique et écologique et favoriser une telle approche

c4.3 décrivent différentes possibilités d'emballage et en montrent les avantages et les inconvénients (p. ex. météo, température, écologie, coûts, transport, importance, publicité). (C2) L*

- Distinguer les différents types de papier : avantages et inconvénients
- Cellophane
- Aborder d'une manière générale les aspects écologiques des emballages
- Emballage permettant de lutter contre le gel, l'humidité > emballages en fonction de la saison

c4.8 appliquent les points les plus importants de la prise de congé de la clientèle dans un entretien de vente en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3) L*(Total) 4

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Prendre congé de la clientèle	Enseigner avec c2.2
c2.2 notent des termes et phrases importants pour accueillir la clientèle dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C1)	

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en binôme ▪ Travail de groupe ▪ Travail en plénum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penser et agir de manière responsable 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Matériel de démonstration, échantillons, catalogues ▪ Exemples de cas (séquence vidéo)

Domaine de compétences opérationnelles e : Réalisation de compositions florales

Compétence opérationnelle e2 :

Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales

Les fleuristes CFC élaborent un projet simple (numérique, planche d'inspiration, esquisses, etc.) pour la décoration d'intérieur dans le cadre d'un événement festif ou d'une cérémonie funéraire. Ce faisant, ils tiennent compte des nouvelles tendances. Ils discutent du projet élaboré avec la clientèle et procèdent à des adaptations. Sur la base de la composition florale définie, ils planifient l'organisation globale de l'événement ou de la cérémonie funéraire. Ils établissent un déroulement des travaux et organisent le matériel auxiliaire technique et décoratif ainsi que les végétaux. Ce faisant, ils font un choix minutieux et tiennent compte des aspects écologiques et économiques (saison et provenance, quantité, etc.). Ils aménagent le poste de travail de manière à permettre un travail efficace, propre et ergonomique.

Semestre 1

36 leçons

Situation	<p>Je suis capable de réaliser des compositions florales avec les techniques de travail Lier et Piquer selon un processus de travail efficace.</p> <p>J'explique les techniques de travail Lier et Piquer avec leurs avantages et inconvénients.</p> <p>Sur la base de mes explications, les clients peuvent visualiser des compositions florales simples.</p>
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en œuvre efficacement des processus de travail ▪ Connaître et travailler sur différentes espèces de bouquets ▪ Préparer les contenants pour les remplissages de récipient ▪ Réaliser un remplissage de récipient simple ▪ Lier et piquer des couronnes de l'Avent ▪ Lier des couronnes de porte ▪ Esquisser des remplissages de récipient et des bouquets ▪ Ergonomie au poste de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en œuvre efficacement des processus de travail ▪ Lier un bouquet de manière radiale avec des céréales ▪ Lier un bouquet simple avec direction radiale en utilisant plusieurs végétaux ▪ Réaliser un remplissage de récipient simple (avec direction radiale et esquisse)

e2.3 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3) L25

- Avantages et inconvénients des techniques de travail Lier et Piquer

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Méthodologie de travail avec différentes techniques de travail et différents processus de travail	Enseigner avec e4.1 et e4.4 (25 leçons au total)
e4.1 décrivent la méthodologie de travail et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)	
e4.4 expliquent et justifient les différents processus de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2)	

e2.4 esquissent la décoration d'intérieur ainsi que les différentes compositions florales individuelles pour un événement. (C3) L10

- Bases (plan, vue)
- Aperçu des types d'esquisses (documentation de l'association)
- Techniques d'esquisse (hachures et ombres)
- Dessiner

- Observer

e2.9 expliquent l'importance de l'ergonomie sur la place de travail. (C2)

L1

- Bien se tenir debout, soulever correctement des charges (Suva)

<p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En plénum ▪ Travail individuel 	<p>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacité d'observation ▪ Travail ergonomique 	<p>Exemples d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Montrer et exercer différentes techniques d'esquisse
--	---	---

Compétence opérationnelle e4 :

Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien

Les fleuristes CFC adaptent leur assortiment aux souhaits de la clientèle, mais suivent aussi activement les tendances qui se développent et créent de nouvelles compositions florales créatives dans l'esprit de la philosophie l'entreprise du magasin. De cette manière, ils adaptent ou complètent leur assortiment en permanence. Lors du choix des végétaux qu'ils utilisent pour leurs travaux, ils veillent à la saison et à la provenance et adaptent la quantité aux besoins du jour. Ils organisent leur poste de travail et réalisent les compositions florales. Une fois le travail terminé, ils contrôlent le résultat final pour s'assurer qu'il correspond à la qualité exigée et à la commande.

Semestre 1

14 leçons

Situation	<p>Je suis capable de réaliser des compositions florales avec les techniques de travail Lier et Piquer selon un processus de travail efficace.</p> <p>J'explique les techniques de travail Lier et Piquer avec leurs avantages et inconvénients.</p> <p>Je décris mes compositions florales en utilisant les termes techniques selon les bases de création.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser les termes techniques des bases de création en se référant aux compositions florales réalisées ▪ Lier des bouquets simples ▪ Préparer des contenants pour le remplissage de récipient ▪ Réaliser un remplissage de récipient simple ▪ Lier et piquer des couronnes de l'Avent ▪ Lier des couronnes de porte 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser un remplissage de récipient simple ▪ Introduire les bases de création ▪ Critères de création : forme, mouvement, couleurs

e4.1 décrivent le processus et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)

L*

- Expliquer les techniques de travail Lier et Piquer au moyen de compositions florales simples
 - Bouquet simple
 - Bouquet rond
 - Couronne de porte
 - Couronne de l'Avent (sans fixation de bougies)
 - Remplissage de récipient simple avec un point de croissance
 - Remplissage de récipient simple avec plusieurs points de croissance

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Avantages et inconvénients des différentes techniques de travail et des différents processus de travail	Enseigner avec e2.3 et e4.4 (25 leçons au total)
e2.3 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)	
e4.4 expliquent et justifient les différents processus de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2).	

e4.2 analysent différentes compositions florales selon les bases de création. (C4)

L*(Total) 12

- Découvrir les bases de création (aperçu de la composition florale > guide de l'association)
- Critères de création

e4.3 expliquent et justifient les différents processus de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2)

L*

- Processus de travail pour les techniques de travail Lier et Piquer

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Avantages et inconvénients de la méthodologie de travail et des techniques de travail pour les compositions florales	Enseigner avec e2.3 et e4.1 (25 leçons au total)
	e2.3 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)
	e4. décrivent la méthodologie de travail et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)

e4.4 décrivent des compositions florales traditionnelles et quotidiennes ainsi que leur valeur culturelle. (C2)

L*(Total) 2

- Vue d'ensemble : fêtes florales annuelles
 - Saint-Valentin
 - Journée internationale de la femme
 - Pâques
 - Fête des mères
 - Toussaint
 - Période de l'Avent
 - Noël
 - Nouvel-An
 - Fêtes florales régionales

Méthode de travail : <ul style="list-style-type: none"> ▪ En plénum ▪ Travail individuel et travail de groupe 	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Décrire les processus de travail ▪ Structurer et décrire les techniques de travail 	Exemples d'application : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fêtes florales annuelles : travail de groupe avec présentation ▪ Reportage-photo sur les techniques de travail ▪ Collaboration avec l'enseignement de la culture générale (ECG) ▪ Montrer les bases de création au moyen de compositions florales
--	--	--

1ère année de formation 2ème semestre

Compétence opérationnelle	Sujets	100 leçons
a Acquisition et stockage de marchandises		Total
a1 : Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs	▪	
b : Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits		Total
b2 : Entretien des plantes et les végétaux coupés	▪	
c : Conseil à la clientèle		Total
c1 : Promouvoir les produits et les compositions florales	▪	
c2 : Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs	▪	
c3 : Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales	▪	
c4 : Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales	▪	
d : Traitement de commandes florales		Total
d1 : Prendre les commandes florales par différents canaux de vente	▪	
e : Réalisation de compositions florales		Total
e2 : Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales	▪	
e4 : Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien	▪	

Domaine de compétences opérationnelles a : Acquisition et stockage de marchandises

Compétence opérationnelle a1 : Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs

Les fleuristes CFC préparent une liste d'achats en fonction des commandes de la clientèle, des besoins quotidiens, des stocks et du budget fixé. Pour les fleurs et les plantes, ils tiennent compte de l'offre, de la saison et de la provenance. Ils dressent la liste de manière claire et structurée (termes techniques, produits de marque, etc.). Ils connaissent les sources d'approvisionnement habituelles et classent la marchandise en conséquence. Ils commandent ensuite la marchandise définie par téléphone, par e-mail ou la choisissent sur place.

Semestre 2

17 leçons

Situation	<p>La clientèle s'intéresse à l'origine des végétaux que j'utilise pour les compositions florales. C'est pourquoi je dois connaître l'offre saisonnière, l'origine et la production (labels) des végétaux.</p> <p>Je connais le matériel auxiliaire technique et le matériel auxiliaire décoratif qui sont d'actualité au printemps dans mon entreprise formatrice.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser des paniers ▪ Utiliser les noms botaniques ▪ Apprendre quelles sont les fêtes florales commerciales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser les noms botaniques ▪ Utiliser des paniers ▪ Analyser les étiquettes des végétaux (label et origine)

a1.1 font la distinction entre le matériel auxiliaire technique et le matériel auxiliaire décoratif et expliquent leurs domaines d'utilisation. (C4) L2

- Matériel auxiliaire décoratif :
 - Paniers :
 - Rotin
 - Osier
 - Évent. aborder d'autres matériaux
 - Caractéristiques et finition des paniers
 - Entretien, stockage
 - Possibilités d'utilisation

a1.4 utilisent les noms botaniques et les noms communs des végétaux d'une commande. (C3) L8

- Noms botaniques :
 - Fleurs coupées, verdure coupée
 - Arbustes à fleurs
 - Plantes de balcon et plantes à bac

a1.5 mettent en évidence les chaînes de distribution possible des végétaux en Suisse et à l'étranger en tenant compte de la saisonnalité et de l'offre (fêtes florales commerciales). (C3) L*

a1.6 expliquent la signification et l'importance des principaux labels sociaux et labels d'origine. (C2) L*(Total) 7

- Labels et conditions de production
- Chaînes
- Production (en Suisse et à l'étranger)
- Méthodes de transport
- Offre et demande

Méthode de travail : <ul style="list-style-type: none">▪ En plénum	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : <ul style="list-style-type: none">▪ Sensibilité écologique	Exemples d'application : <ul style="list-style-type: none">▪ Visite de la Bourse aux fleurs (étiquettes, origine, présentation, qualité, etc.)▪ Visite d'une entreprise de fleurs coupées (fleurs coupées saisonnières, noms botaniques scientifiques, etc.)
---	---	--

Domaine de compétences opérationnelles b : Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits

Compétence opérationnelle b2 :

Entretien des plantes et les végétaux coupés

Les fleuristes CFC entretiennent les végétaux (p. ex. plantes, fleurs coupées, verdure coupée, végétaux secs, baies et fruits décoratifs, branchages décoratifs) de manière appropriée et en tenant compte de la température, de la lumière, de l'eau ainsi que des besoins en nutriments et en substrat dans les espaces intérieurs et extérieurs.

Ils identifient les dégâts physiologiques, les maladies et les nuisibles les plus fréquents dans les plantes. Ils mettent à l'écart les plantes saines si nécessaire. Ils discutent de la marche à suivre avec la personne responsable et mettent en œuvre les mesures nécessaires (insectes, plantes).

Semestre 2

13 leçons

Situation	<p>La racine est l'un des organes de base des plantes à fleurs. Je connais les besoins et les exigences de la racine (solidité, substrats, eau, engrais).</p> <p>Je connais les quatre types de terre principaux et je sais les utiliser pour les différentes compositions florales plantées.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduction des compositions florales plantées ▪ Connaître les différents types de terre ▪ Effet de la sécheresse et de l'humidité sur les racines/plantes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduction des compositions florales plantées ▪ Croissance ▪ Réalisation d'une composition florale plantée

b2.1 justifie les différents besoins en entretien des végétaux coupés. (C4) L*

b2.2 décrivent le stockage des végétaux coupés. (C2) L*

b2.3 comparent les différentes exigences des plantes, en tenant compte de l'emplacement, de la température, de la lumière et de l'eau. (C4) L*

- Organe de base : racine
 - Morphologie
 - Anatomie et physiologie de la racine
 - Structure cellulaire (faire référence à l'apport en eau)
 - Fonctions des cellules
 - Facteurs de croissance (eau, engrais, substrat)
 - Pourrissement/sécheresse

b2.4 expliquent les propriétés des différents substrats et engrais ainsi que leur utilisation. (C2) L*(Total) 13

- Substrats :
 - Les quatre substrats les plus courants : plantes à bac/de balcon, cactus/plantes succulentes, orchidées, plantes d'intérieur
 - Attribuer les substrats aux différentes plantes
- Engrais :
 - Trois composants principaux NPK
 - Application : organique, inorganique
 - Expliquer les domaines d'application des engrais

Méthode de travail : <ul style="list-style-type: none">▪ Travail individuel/en binôme	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : <ul style="list-style-type: none">▪ Motivation▪ Esprit d'initiative▪ Curiosité	Exemples d'application : <ul style="list-style-type: none">▪ Disséquer des plantes (p. ex. des carottes), regarder l'intérieur, observer au microscope les cellules et d'autres parties de la racine
--	---	---

Domaine de compétences opérationnelles c : Conseil à la clientèle

Compétence opérationnelle c1 : Promouvoir les produits et les compositions florales

Les fleuristes CFC créent une atmosphère agréable dans le magasin de fleurs à l'aide de différentes compositions florales, de produits et de plantes. Ils vérifient ensuite les conditions d'éclairage et prennent la photo au bon moment. Ils vérifient la qualité de l'image et la retouchent légèrement si nécessaire. Ils mettent en valeur la photo avec un texte d'accompagnement approprié et la publient sur les canaux digitaux habituels de l'entreprise (p. ex. page Internet, Facebook, Instagram, LinkedIn, etc.) après avoir consulté leurs supérieurs. Ils analysent l'impact et la visibilité de la photo à l'aide des likes, commentaires, followers, commandes, etc. et formulent des propositions d'amélioration.

Semestre 2

2 leçons

Situation	Je suis capable de décrire les végétaux et les compositions florales de manière à promouvoir les ventes et de rédiger de brefs textes.
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Décrire des compositions florales de façon imagée et de manière à promouvoir les ventes ▪ Développer et favoriser l'expression langagière s'agissant des végétaux et des compositions florales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et favoriser l'expression langagière s'agissant des végétaux et des compositions florales ▪ Rédiger des textes concernant les compositions florales de manière à promouvoir les ventes

c1.2 formulent des textes adaptés à différentes photos afin de promouvoir les ventes. (C3) L2

- Décrire des photos de compositions florales avec des adjectifs (mise en relation avec la communication verbale/non verbale)

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Communication verbale et non verbale	Enseigner avec c2.8
c2.8 appliquent les règles de la communication verbale et non verbale dans les entretiens de vente. (C3)	

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en binôme ▪ Travail en plénum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Favoriser les compétences langagières et rédactionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mind map ▪ Listes d'adjectifs ▪ Liste de synonymes ▪ Liens ▪ Recherches sur Internet

Compétence opérationnelle c2 :
Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs

Les fleuristes CFC accueillent la clientèle dans le magasin de fleurs de manière aimable et prévenante. Ils répondent aux souhaits individuels et font en sorte que la clientèle se sente la bienvenue. Ils communiquent de manière adaptée avec les interlocuteurs dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais et appliquent les règles de la communication verbale et non verbale.

Semestre 2

9 leçons

Situation	Je peux faire la distinction entre différents groupes de clientèle et leurs attitudes
	Je sais quelle est l'importance de la communication verbale et non verbale dans l'entretien de vente.
	J'applique les règles de la communication verbale et non verbale dans la langue nationale locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais pour l'accueil de la clientèle et les conversations courantes.

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formuler différentes questions préliminaires dans la langue nationale ▪ Formuler des questions préliminaires simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais ▪ Montrer l'importance de la communication verbale et non verbale dans la vente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'exercer à des situations de vente ▪ Appliquer les règles de communication verbale et non verbale dans des situations de vente simples ▪ Types de questions ▪ Reconnaître les groupes de clients

c2.5 font une liste des termes et phrases importants pour les discussions courantes simples avec la clientèle dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C1) L*

- Questions préliminaires pour les entretiens avec la clientèle dans la deuxième langue nationale et en anglais.
- Termes et phrases simples pour la communication courante (quotidien professionnel) avec la clientèle

c2.6 mènent, dans le cadre d'un jeu de rôle, une brève discussion concernant des sujets simples de leur quotidien (professionnel) dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3) L*(Total) 3

- Expliquer le quotidien professionnel au moyen de phrases simples

c2.7 font la distinction entre différents groupes de clientèle et leurs attitudes. (C4) L*

- Groupes de clientèle :
 - Clients/clientes qui passent en coup de vent
 - Clients réguliers/clientes habituelles
 - Clients/clientes de différents groupes d'âge
 - Clients/clientes handicapés
 - m, f, d

c2.8 appliquent les règles de la communication verbale et non verbale dans les entretiens de vente. (C3) L*(Total) 6

- Communication verbale et non verbale
 - Mimiques, gestuelle, posture
 - Langage paraverbal
- Écoute
 - Prendre en considération les informations données par la clientèle
- Communication verbale : décrire les compositions florales

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec c1.2
c1.2 formulent des textes adaptés à différentes photos afin de promouvoir les ventes. (C3)	

Méthode de travail : <ul style="list-style-type: none">▪ Travail individuel/en binôme▪ Travail en plénum	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : <ul style="list-style-type: none">▪ Compétences langagières▪ Développer et favoriser les règles de courtoisie	Exemples d'application : <ul style="list-style-type: none">▪ Jeux de rôle▪ Analyses vidéo▪ Quizlet, etc.
--	---	---

Compétence opérationnelle c3 :

Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales

Les fleuristes CFC déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions ciblées dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Ils soumettent ensuite différentes propositions à la clientèle et les justifient de manière professionnelle. Ils répondent de manière approfondie aux questions éventuelles. En fonction des propositions soumises ou de la composition florale, ils recommandent des produits complémentaires (p. ex. vase, carte, récipient, etc.). Enfin, ils indiquent à la clientèle l'entretien optimal des compositions florales.

En cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamations) les fleuristes CFC réagissent avec calme et objectivité. Ils écoutent la clientèle, clarifient les faits et proposent une solution adaptée à la situation et qui satisfait tant la clientèle que le magasin de fleurs.

Semestre 2

4 leçons

Situation	Je suis capable de faire la distinction entre les différents groupes de clientèle et je connais leur comportement d'achat.
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aborder et analyser les différents groupes de clientèle ▪ Montrer le comportement d'achat des différents groupes de clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil, questions initiales, évaluation des besoins, conseils simples, prise de congé

c3.1 définissent les souhaits de la clientèle en posant différents types de questions dans le cadre d'un entretien de vente. (C3) L*

- Détermination des besoins
- Questions ouvertes et fermées

c3.5 déterminent des propositions en fonction des souhaits de la clientèle et les justifient. (C4) L*(Total) 2

- Présenter différentes propositions à l'aide de compositions florales

c3.9 décrivent l'entretien/la manipulation des compositions florales et des produits. (C2) L*

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Conseils d'entretien	Enseigner avec c4.3 (2 leçons au total)
c4.3 décrivent différentes possibilités d'emballage et en montrent les avantages et les inconvénients (p. ex. météo, température, écologie, coûts, transport, utilisation, publicité). (C2)	

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en binôme ▪ Travail de groupe ▪ Travail en plénum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et favoriser les capacités d'observation et d'évaluation ▪ Favoriser la perception visuelle 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modèles de photo

Compétence opérationnelle c4 :

Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales

Les fleuristes CFC tiennent compte des souhaits de la clientèle en matière d'emballage et expliquent leurs avantages et inconvénients. Ils emballent les produits et les compositions florales de manière professionnelle, écologique et esthétique ceci, en fonction des influences extérieures (météo, température, transport, etc.). Ils proposent différents modes de paiement à la clientèle et concluent les ventes. Selon les achats, ils offrent une assistance pour le transport jusqu' au véhicule. Ils accompagnent les clients jusqu'à la sortie de la surface de vente, les remercient et prennent congé de manière respectueuse, si possible, nominative de la personne dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais.

Semestre 2

3 leçons

Situation	<p>Je suis capable d'emballer les végétaux et les compositions florales en fonction de la situation et de donner des conseils à la clientèle quant à l'entretien et au transport.</p> <p>Je suis capable de nommer les modes de paiement courants et de les utiliser.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montrer les types d'emballage spécifiques à l'entreprise et donner les explications nécessaires ▪ Utiliser les matériaux d'emballage de manière judicieuse en fonction de la situation ▪ Sensibiliser à une approche économique et écologique et favoriser une telle approche ▪ Aborder les indications pour un transport sûr ▪ Montrer et justifier les conseils d'entretien pour les végétaux et les compositions florales ▪ Familiariser avec les modes de paiement courants dans l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibiliser aux conseils pour le transport et l'entretien ▪ Proposer des possibilités de transport ▪ S'exercer à des situations de vente

c4.3 décrivent différentes possibilités d'emballage et en montrent les avantages et les inconvénients (p. ex. météo, température, écologie, coûts, transport, importance, publicité). (C2)

L2

- Types d'emballage
- Conseils pour l'entretien de compositions florales et pour les produits à la maison
- Conseils pour le transport

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Conseils d'entretien	Enseigner avec c3.9 (2 leçons au total)
c3.9 décrivent l'entretien/la manipulation des compositions florales et des produits. (C2)	

c4.6 expliquent les différents modes de paiement. (C2)

L1

- Encaissement : maniement des différents modes de paiement
 - Espèces
 - Cartes
 - Autres modes de paiement numériques (p. ex. Twint)
 - Bon-cadeau
 - Facture

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application_:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en binôme ▪ Travail de groupe ▪ Travail en plénum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et favoriser le souci de la qualité ▪ Utilisation correcte des modes de paiement ▪ Probité et discrétion 	<ul style="list-style-type: none"> • Montrer/visualiser différents matériaux d'emballage et types d'emballage • S'exercer aux modes de paiement par un jeu de rôle

Domaine de compétences opérationnelles d : Traitement de commandes florales

Compétence opérationnelle d1 :

Prendre les commandes florales par différents canaux de vente

Les fleuristes CFC prennent les commandes quotidiennes par différents canaux de vente (médias sociaux, téléphone, magasin de fleurs, e-mail, etc.). Ils contrôlent les différents canaux de manière autonome et relèvent par écrit des commandes de manière claire et dans leur intégralité (client, date, heure, lieu, destinataire, produit, prix, mode de paiement, etc.) sur les bons de commande utilisés habituellement dans l'entreprise. Si nécessaire, ils confirment les points principaux de la commande aux clients ou discutent avec eux au préalable de manière détaillée. Une fois l'ordre exécuté, ils conservent le bulletin de commande de manière appropriée selon les directives de l'entreprise (date, facture, commandes exécutées, etc.).

Semestre 2

4 leçons

Situation	<p>Je m'informe des canaux de vente de l'entreprise et les compare avec ceux des autres magasins de fleurs.</p> <p>Je suis capable de prendre par écrit des commandes simples.</p>
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informer au sujet des canaux de vente habituels de l'entreprise ▪ Indiquer les canaux de vente privilégiés ▪ Expliquer le formulaire de commande utilisé habituellement dans l'entreprise ▪ Prendre des commandes simples 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remplir le formulaire de commande dans différentes situations de vente ▪ Discuter des différents canaux de vente, montrer les avantages et les inconvénients et les comparer

d1.1 décrivent les différents canaux de vente de leur magasin de fleurs. (C2)

L2

- Dresser la liste des canaux de vente de l'entreprise (commande) et en discuter
- Évent. comparer les sites Internet des différentes entreprises

d1.3 notent correctement les points nécessaires de l'ordre sur le bon de commande. (C3)

L2

- Noter par écrit les souhaits simples de la clientèle

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en binôme ▪ Travail de groupe ▪ Travail en plénum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et favoriser les compétences langagières ▪ Faire preuve de fiabilité ▪ Penser et agir en réseau et de manière axée sur les processus 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remplir le bon de commande ▪ Exemples de cas

Domaine de compétences opérationnelles e :

Réalisation de compositions florales

Compétence opérationnelle e2 :

Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales

Les fleuristes CFC élaborent un projet simple (numérique, planche d'inspiration, esquisses, etc.) pour la décoration d'intérieur dans le cadre d'un événement festif ou d'une cérémonie funéraire. Ce faisant, ils tiennent compte des nouvelles tendances. Ils discutent du projet élaboré avec la clientèle et procèdent à des adaptations. Sur la base de la composition florale définie, ils planifient l'organisation globale de l'événement ou de la cérémonie funéraire. Ils établissent un déroulement des travaux et organisent le matériel auxiliaire technique et décoratif ainsi que les végétaux. Ce faisant, ils font un choix minutieux et tiennent compte des aspects écologiques et économiques (saison et provenance, quantité, etc.). Ils aménagent le poste de travail de manière à permettre un travail efficace, propre et ergonomique.

Semestre 2

20 leçons

Situation	<p>J'explique les techniques de travail Lier et Piquer avec leurs avantages et inconvénients.</p> <p>Sur la base de mes explications, les clients peuvent visualiser des compositions florales simples.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître et réaliser différents types de bouquet ▪ Réaliser des remplissages de récipient avec un point de croissance ▪ Réaliser des remplissages de récipients avec plusieurs points de croissance ▪ Réaliser des remplissages de récipients parallèles 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en œuvre efficacement des processus de travail ▪ Réaliser des esquisses

e2.3 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3) L*

- Avantages et inconvénients des techniques de travail Lier et Piquer et d'autres technique de travail :
 - Bouquet Biedermeier
 - Bouquet autoportant (direction des tiges parallèle ou radiale)
 - Bouquet échelonné
 - Bouquet formel-linéaire
 - Bouquet armature
 - Autres bouquets (selon les tendances, évent. recueillir les remarques des personnes en formation)
 - Remplissage de récipient avec plusieurs points de croissance (p. ex. remplissages de récipient parallèles)
 - Autres bases de piquage (autres techniques de travail : Empiler, Coincer)

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec e4.1 et e4.4 (25 leçons au total)
e4.1 décrivent la méthodologie de travail et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)	
e4.4 expliquent et justifient les différents processus de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2)	

e2.4 esquissent la décoration d'intérieur ainsi que les différentes compositions florales individuelles pour un événement. (C3)

L*(Total) 20

- Techniques d'esquisse (approfondissement)
- Esquisses en perspective (dessiner un récipient simple et des végétaux)
- Formes de base (définir et esquisser les végétaux et le matériel auxiliaire décoratif)
- Étude de couleurs (discerner et rendre les couleurs de différents végétaux)
- Collages (analogiques)

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacité d'observation ▪ Travail ergonomique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montrer et exercer différentes techniques d'esquisse ▪ Films sur les techniques d'esquisse ▪ Comparer les compositions florales à l'aide d'esquisses

Compétence opérationnelle e4 :

Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien

Les fleuristes CFC adaptent leur assortiment aux souhaits de la clientèle, mais suivent aussi activement les tendances qui se développent et créent de nouvelles compositions florales créatives dans l'esprit de la philosophie de l'entreprise du magasin. De cette manière, ils adaptent ou complètent leur assortiment en permanence. Lors du choix des végétaux qu'ils utilisent pour leurs travaux, ils veillent à la saison et à la provenance et adaptent la quantité aux besoins du jour. Ils organisent leur poste de travail et réalisent les compositions florales. Une fois le travail terminé, ils contrôlent le résultat final pour s'assurer qu'il correspond à la qualité exigée et à la commande.

Semestre 2

30 leçons

Situation	Je suis capable de réaliser des compositions florales avec les techniques de travail Lier et Piquer selon un processus de travail efficace.
	Je suis capable d'expliquer les avantages et les inconvénients des techniques de travail Lier et Piquer.
	Je suis capable d'expliquer les techniques de travail Lier et Piquer en me référant à des compositions florales.
	Je décris mes compositions florales en utilisant les termes techniques selon les bases de création.

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser les termes techniques des bases de création en se référant aux compositions florales réalisées ▪ Perception des couleurs (sensibilisation) ▪ Connaître et réaliser différents types de bouquet ▪ Réaliser des remplissages de récipient avec un point de croissance ▪ Réaliser des remplissages de récipient avec plusieurs points de croissance ▪ Réaliser des remplissages de récipient parallèles ▪ Connaître d'autres bases de piquage 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autres bases de piquage ▪ Lier des bouquets ▪ Lier des couronnes, p. ex. couronne de porte, couronne de l'Avent, couronne d'urne, couronne de cheveux ▪ Réaliser des esquisses

e4.1 décrivent le processus et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)

L*

- Expliquer les techniques de travail Lier et Piquer au moyen de compositions florales :
 - Bouquet Biedermeier
 - Bouquet autoportant (direction des tiges parallèle ou radiale)
 - Bouquet échelonné
 - Bouquet formel-linéaire
 - Bouquet armature
 - Autres bouquets (selon les tendances, évent. recueillir les remarques des personnes en formation)
 - Remplissages de récipient avec plusieurs points de croissance (p. ex. remplissages de récipient parallèles)
 - Autres bases de piquage (autres techniques de travail : Empiler, Coincer)

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Avantages et inconvénients des différentes techniques de travail et des différents processus de travail	Enseigner avec e2.3 et e4.4 (28 leçons au total)
e2.3 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)	
e4.4 expliquent et justifient les différents processus de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2).	

e4.2 analysent différentes compositions florales selon les bases de création. (C4)

L*

1) Facteurs de création (approfondissement)

2) Critères de création :

- Principe de l'ordre :
 - Vue d'ensemble : symétrie - asymétrie
- Style de création :
 - Décoratif*
 - Décoratif création formelle
 - Formel-linéaire
 - végétatif
- Disposition des éléments
 - Dispersion
 - Échelonnement
 - Rangement
 - regroupement
 - Parallèle

Respect des proportions :

- Point de balance
- Un point et plusieurs points de croissance
 - Pour le bouquet : point de croisement
- Proportions :
 - Donner un aperçu (évent. rapport symétrique)

Compléter et approfondir le facteur de conception couleur :

- Théorie des couleurs :
 - Perception des couleurs
 - Bref aperçu
 - Impact des couleurs, effet produit
 - Mélange de couleurs (uniquement mélange de couleurs soustractives)
 - Symbolique
 - Classification des couleurs (Itten et évent. aperçu d'autres classifications)

e4.3 expliquent et justifient les différentes démarches de travail lors de l'élaboration de compositions florales.

(C2)

L*(Total) 28

- Processus de travail pour les techniques de travail Lier et Piquer

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec e2.3 et e4.1 (28 leçons au total)
e2.3 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)	
e4.1 décrivent la méthodologie de travail et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)	

e4.4 décrivent des compositions florales traditionnelles et quotidiennes ainsi que leur valeur culturelle. (C2)

L*

- Art floral au quotidien (bouquets et remplissages de récipient)
- Évolution culturelle à partir du bouquet Biedermeier

e4.5 indiquent les possibilités de s'informer sur les tendances et où elles se trouvent. (C3)

L*(Total) 2

- Tendances concernant l'art floral au quotidien (bouquets et remplissages de récipient), conseils, liens
- Enseigner avec e4.4

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel et travail de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer les processus de travail et les techniques de travail ▪ Développer et favoriser une approche et une action créatives 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réunir sa propre documentation avec les différents types de bouquets ▪ Réunir sa propre documentation avec les différents types de remplissages de récipient ▪ Faire de manière autonome un film présentant la

		<p>réalisation de compositions florales</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Montrer les bases de création au moyen de compositions florales
--	--	---

2ème année de formation 3ème semestre

Compétence opérationnelle	Sujets	100 leçons
a Acquisition et stockage de marchandises		Total
a1 : Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs	▪	
a2 : Contrôler les marchandises reçues dans le magasin de fleurs et les étiqueter	▪	
a3 : Stocker les marchandises dans le magasin de fleurs	▪	
b : Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits		Total
b2 : Entretenir les plantes et les végétaux coupés	▪	
c : Conseil à la clientèle		Total
c1 : Promouvoir les produits et les compositions florales	▪	
c2 : Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs	▪	
c3 : Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales	▪	
c4 : Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales	▪	
d : Traitement de commandes florales		Total
d1 : Prendre les commandes florales par différents canaux de vente	▪	
e : Réalisation de compositions florales		Total
e2 : Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales	▪	
e4 : Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien	▪	

Domaine de compétences opérationnelles a : Acquisition et stockage de marchandises

Compétence opérationnelle a1 : Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs

Les fleuristes CFC préparent une liste d'achats en fonction des commandes de la clientèle, des besoins quotidiens, des stocks et du budget fixé. Pour les fleurs et les plantes, ils tiennent compte de l'offre, de la saison et de la provenance. Ils dressent la liste de manière claire et structurée (termes techniques, produits de marque, etc.). Ils connaissent les sources d'approvisionnement habituelles et classent la marchandise en conséquence. Ils commandent ensuite la marchandise définie par téléphone, par e-mail ou la choisissent sur place.

Semestre 3

15 leçons

Situation	<p>Ma tâche consiste à réaliser une couronne de l'Avent. Je sais comment procéder et fixer les bougies.</p> <p>Je suis capable d'élaborer une liste d'achats pour une composition florale prédéfinie. Pour ce faire, je dresse systématiquement la liste de tous les végétaux, ainsi que du matériel auxiliaire technique et décoratif, et j'utilise les termes techniques adéquats.</p>
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Matériel auxiliaire technique et décoratif en relation avec l'Avent ou le deuil ▪ Élaborer des listes d'achats pour une composition florale simple ▪ Utiliser les noms botaniques 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Matériel auxiliaire technique et décoratif en relation avec l'Avent ou le deuil ▪ Élaborer des listes d'achats pour des compositions florales simples ▪ Utiliser les noms botaniques

a1.1 font la distinction entre le matériel auxiliaire technique et le matériel auxiliaire décoratif et expliquent leurs domaines d'utilisation. (C4) L4

- Matériel auxiliaire décoratif en relation avec l'art floral de l'Avent :
 - Bougies :
 - Matières premières
 - Critères de qualité
 - Formes des bougies et leur effet
 - Finition et fixation des bougies
 - Entretien et stockage des bougies

a1.2 préparent une liste d'achats sur la base d'une commande donnée. (C3) L3

- Élaborer la liste des achats sur la base d'une composition florale simple

a1.4 utilisent les noms botaniques et les noms communs des végétaux d'une commande. (C3). L8

- Noms botaniques :
 - Plantes de balcon et plantes à bac
 - Fruits décoratifs
 - Verdures coupées, conifères et pommes de pin

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel/en binôme 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imagination ▪ Approche systématique ▪ Capacité de concentration 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fixation des bougies : montrer en présentiel ou montrer au moyen d'une vidéo faite soi-même ▪ Élaborer une liste d'achats sur la base d'une composition florale amenée avec soi ou sur la base d'une photo

		<ul style="list-style-type: none">▪ Fixation de végétaux coupés : montrer en présentiel ou au moyen d'exemples
--	--	--

Compétence opérationnelle a2 :

Contrôler les marchandises reçues dans le magasin de fleurs et les étiqueter

Les fleuristes CFC déballent le matériel et les végétaux commandés, les comparent avec le bulletin de livraison et contrôlent la quantité et la qualité. Ils calculent les prix de vente à l'aide du coefficient usuel dans le commerce et indiquent les marchandises, TVA comprise. Ensuite, ils intègrent le matériel et les végétaux en fonction du visuel du magasin de fleurs, les trient dans l'entrepôt ou les réservent selon les commandes de la clientèle. Pour les livraisons spéciales, ils discutent au préalable des prix possibles des marchandises avec les responsables du magasin de fleurs (fret, douane, autres frais) et calculent ensuite les prix exacts.

Semestre 3

3 leçons

Situation	<p>Ma tâche consiste à réaliser une couronne de l'Avent. Sur la base de la liste d'achats établie, je suis capable de calculer le prix de vente à l'aide du facteur donné.</p> <p>Je suis capable de calculer les prix de vente pour des compositions florales dans le domaine de l'art floral funéraire.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> Je suis capable de calculer les prix de vente pour des compositions florales simples dans le domaine de l'art floral funéraire en utilisant les noms botaniques 	<ul style="list-style-type: none"> Calculer le prix de vente d'une couronne réalisée

a2.3 calculent les prix de vente du matériel et des végétaux à l'aide du coefficient donnés. (C3)

L3

- Calcul du prix de vente sur la base d'une liste d'achats (cf. a1.2)

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Liste d'achats	Enseigner avec a1.2
a1.2 préparent une liste d'achats sur la base d'une commande donnée. (C3)	

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> Travail en plénum Travail individuel/en binôme 	<ul style="list-style-type: none"> Connaissances de base en mathématiques Capacité de concentration 	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer ensemble un exemple de facture, mettre en évidence les points importants et en discuter

Compétence opérationnelle a3 :
Stocker les marchandises dans le magasin de fleurs

Les fleuristes CFC rangent le matériel et les végétaux dans le stock de manière claire et professionnelle (emplacement, lumière, température, humidité, date de réception, etc.). Ce faisant, ils veillent à une bonne accessibilité de l'entrepôt et à une utilisation optimale de l'espace de stockage. Ils minimisent autant que possible les risques éventuels (risque de trébucher, manque de sources de lumière, etc.).

Semestre 3

1 leçon

Situation	Je sais comment stocker correctement la verdure pour les couronnes et la verdure coupée afin qu'elle soit de bonne qualité et qu'elle se conserve le plus longtemps possible pour l'art floral de l'Avent ou l'art floral funéraire (p. ex. décoration funéraire hivernale).
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> Stockage de verdure pour les couronnes et la verdure coupée au sein de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Stockage de verdure pour les couronnes et la verdure coupée (aborder cette thématique pendant le travail)

a3.1 expliquent le stockage correct des végétaux et du matériel technique et décoratif. (C2) L1

- Stockage de verdure coupée, de conifères et de pommes de pin

<p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> Travail en plénum 	<p>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacité d'observation Conscience de la valeur des végétaux 	<p>Exemples d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> Comparer le stockage de la verdure pour les couronnes et la verdure coupée au sein des entreprises formatrices, en déduire les conditions de stockage optimales
--	--	--

Domaine de compétences opérationnelles b : Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits

Compétence opérationnelle b2 : Entretien des plantes et des végétaux coupés

Les fleuristes CFC entretiennent les végétaux (p. ex. plantes, fleurs coupées, verdure coupée, végétaux secs, baies et fruits décoratifs, branchages décoratifs) de manière appropriée et en tenant compte de la température, de la lumière, de l'eau ainsi que des besoins en nutriments et en substrat dans les espaces intérieurs et extérieurs.

Ils identifient les dégâts physiologiques, les maladies et les nuisibles les plus fréquents dans les plantes. Ils mettent à l'écart les plantes saines si nécessaire. Ils discutent de la marche à suivre avec la personne responsable et mettent en œuvre les mesures nécessaires (insectes, plantes).

Semestre 3

11 leçons

Situation	Sur la base de la structure du brin (tige et feuilles), je suis capable de comprendre l'entretien nécessaire aux végétaux coupés et de l'exécuter correctement. Je suis maintenant capable d'entretenir de manière autonome les plantes et les végétaux coupés dans le cadre de mes tâches quotidiennes.
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien de végétaux coupés ▪ Entretien des plantes en tenant compte des facteurs de croissance ▪ Aborder, au sein de l'entreprise, la thématique des besoins en nutriments et en substrat des plantes et en discuter 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approvisionnement en eau des compositions florales ▪ Aborder la thématique des besoins en substrat des plantes pour les compositions florales plantées dans le domaine funéraire

b2.1 justifient les différents besoins en entretien des végétaux coupés. (C4) L*

b2.2 décrivent le stockage des végétaux coupés. (C2) L*

b2.3 comparent les différentes exigences des plantes, en tenant compte de l'emplacement, de la température, de la lumière et de l'eau. (C4) L* (Total) 11

- Organes de base : tige et feuille
 - Morphologie
 - Anatomie et physiologie
 - Assimilation, dissimulation
 - Bilan hydrique
- Autres facteurs de croissance (dioxyde de carbone, oxygène, lumière, température)

Méthode de travail : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/travail de groupe 	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penser en réseau 	Exemples d'application : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vidéos sur le bilan hydrique, l'assimilation, la dissimulation, etc. ▪ Expérimentations/modèles sur le bilan hydrique ▪ Site Internet sur l'entretien des plantes ▪ Observation des végétaux (au microscope)
--	---	---

Domaine de compétences opérationnelles c : Conseil à la clientèle

Compétence opérationnelle c1 :

Promouvoir les produits et les compositions florales

Les fleuristes CFC créent une atmosphère agréable dans le magasin de fleurs à l'aide de différentes compositions florales, de produits et de plantes. Ils vérifient ensuite les conditions d'éclairage et prennent la photo au bon moment. Ils vérifient la qualité de l'image et la retouchent légèrement si nécessaire. Ils mettent en valeur la photo avec un texte d'accompagnement approprié et la publient sur les canaux digitaux habituels de l'entreprise (p. ex. page Internet, Facebook, Instagram, LinkedIn, etc.) après avoir consulté leurs supérieurs. Ils analysent l'impact et la visibilité de la photo à l'aide des likes, commentaires, followers, commandes, etc. et formulent des propositions d'amélioration.

Semestre 3

4 leçons

Situation	Je décris des compositions florales pour l'art floral funéraire ou l'art floral de l'Avent de façon imagée et de manière à promouvoir les ventes.
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Décrire des compositions florales pour l'art floral funéraire ou l'art floral de l'Avent de façon imagée et de manière à promouvoir les ventes ▪ Développer et favoriser l'expression langagière s'agissant des compositions florales pour l'art floral funéraire ou l'art floral de l'Avent 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et favoriser l'expression langagière s'agissant des compositions florales pour l'art floral funéraire ▪ Rédiger des textes concernant les compositions florales pour l'art floral funéraire de manière à promouvoir les ventes

c1.2 formulent des textes adaptés à différentes photos afin de promouvoir les ventes. (C3)

L4

- Décrire des images des compositions florales avec des adjectifs dans le domaine de l'art floral funéraire et l'art floral de l'Avent

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Communication verbale et non verbale	Enseigner avec c2.7
c2.7 appliquent les règles de la communication verbale et non verbale dans les entretiens de vente. (C3)	

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en binôme ▪ Travail de groupe ▪ Travail en plénum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Favoriser les compétences langagières ▪ Favoriser les compétences rédactionnelles ▪ Développer et favoriser les techniques de présentation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modèles de photos ▪ Liste d'adjectifs ▪ Liste de synonymes ▪ Recherche sur le web ▪ Présentations de ses propres descriptions d'images

Compétence opérationnelle c2 :
Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs

Les fleuristes CFC accueillent la clientèle dans le magasin de fleurs de manière aimable et prévenante. Ils répondent aux souhaits individuels et font en sorte que la clientèle se sente la bienvenue. Ils communiquent de manière adaptée avec les interlocuteurs dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais et appliquent les règles de la communication verbale et non verbale.

Semestre 3

4 leçons

Situation	<p>Je sais quelle est l'importance de la communication verbale et non verbale dans l'entretien de vente et j'applique les critères de manière réfléchi.</p> <p>J'applique les règles de la communication verbale et non verbale en décrivant les compositions florales.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montrer l'importance de la communication verbale et non verbale dans la vente ▪ Expliquer les principaux points pour la description de compositions florales ▪ Dans les contacts avec la clientèle, argumenter spécifiquement par rapport aux compositions florales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer les règles de la communication verbale et non verbale pour les situations de vente thématiques

c2.7 font la distinction entre différents groupes de clientèle et leur attitude. (C4) L*

- Faire la distinction entre différents types de clientèle et adapter la discussion et les types de questionnement

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Faire la distinction entre différents types de clientèle	Enseigner avec c3.4 (6 leçons)
c3.4 déduisent des propositions possibles à partir des souhaits de la clientèle et les justifient. (C4)	

c2.8 appliquent les règles de la communication verbale et non verbale dans les entretiens de vente. (C3) L4

- Communication verbale : décrire des compositions florales

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Formuler des textes brefs et adaptés	Enseigner avec c1.2 (4 leçons)
c1.2 formulent des textes adaptés à différentes photos afin de promouvoir les ventes. (C3)	

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en binôme et travail de groupe ▪ Travail en plénum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et favoriser les compétences langagières ▪ Penser et agir en réseau et de manière axée sur les processus 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeux de rôle ▪ Séquences vidéo et analyses

Compétence opérationnelle c3 :

Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales

Les fleuristes CFC déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions ciblées dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Ils soumettent ensuite différentes propositions à la clientèle et les justifient de manière professionnelle. Ils répondent de manière approfondie aux questions éventuelles. En fonction des propositions soumises ou de la composition florale, ils recommandent des produits complémentaires (p. ex. vase, carte, récipient, etc.). Enfin, ils indiquent à la clientèle l'entretien optimal des compositions florales.

En cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamations) les fleuristes CFC réagissent avec calme et objectivité. Ils écoutent la clientèle, clarifient les faits et proposent une solution adaptée à la situation et qui satisfait tant la clientèle que le magasin de fleurs.

Semestre 3

12 leçons

Situation	<p>J'applique les différentes techniques de questionnement pour la vente au quotidien dans la langue nationale locale.</p> <p>Je donne à la clientèle des conseils pour l'entretien et le transport de compositions florales et de produits.</p> <p>Un bon vocabulaire dans la langue nationale locale me permet de déterminer les besoins de manière variée et de donner des conseils pour l'entretien et le transport.</p> <p>En utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais, je suis capable de déterminer les besoins et de donner des conseils pour l'entretien et le transport.</p>
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans différentes situations de vente, formuler des questions variées dans la langue nationale locale ▪ Dans différentes situations de vente, formuler des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais afin de déterminer les besoins ▪ Expliquer l'ordre logique des questions dans différentes situations de vente ▪ Montrer les principaux conseils pour l'entretien et le transport de compositions florales et de produits ▪ Formuler de manière variée les conseils pour l'entretien et le transport dans la langue nationale locale et, au moyen de phrases simples, dans une deuxième langue nationale ou en anglais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans différentes situations de vente, formuler des questions variées dans la langue nationale locale ▪ Dans différentes situations de vente, formuler des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais afin de déterminer les besoins ▪ Montrer les principaux conseils pour l'entretien et le transport de compositions florales et de produits ▪ Formuler de manière variée les conseils pour l'entretien et le transport dans la langue nationale locale et, au moyen de phrases simples, dans une deuxième langue nationale ou en anglais

c3.1 définissent les souhaits de la clientèle en posant différents types de questions dans le cadre d'un entretien de vente. (C3) L*

- Détermination plus complexe des besoins
- Questions ouvertes et fermées

c3.2 déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais, dans le cadre d'un entretien de vente. (C3) L*

- Types de questions pour déterminer les besoins dans une deuxième langue nationale ou en anglais, particulièrement en ce qui concerne l'art floral de l'Avent
- Termes techniques et phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais en ce qui concerne l'art floral de l'Avent

c3.3 font une liste des expressions importantes relatives au domaine floral pour un conseil simple à la clientèle au quotidien dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C1) L*(Total) 4

- Termes techniques et phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais en ce qui concerne l'art floral de l'Avent

c3.4 analysent différents types de clientèle et adaptent leurs conseils en conséquence. (C4) L6

- Types de questions pour déterminer les besoins, particulièrement en ce qui concerne l'art floral de l'Avent et l'art floral funéraire
- Types de questions pour différents types de clientèle

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec c2.7 (6 leçons)
c2.7 font la distinction entre différents groupes de clientèle et leur attitude. (C4)	

c3.5 déterminent des propositions en fonction des souhaits de la clientèle et les justifient. (C4) L*

- Présenter différentes propositions à l'aide de matériaux et de compositions florales et expliquer les avantages et les inconvénients.

c3.9 décrivent l'entretien/la manipulation des compositions florales et des produits. (C2) L*(Total) 4

- Entretien/manipulation :
 - Compositions florales pour l'art floral au quotidien
 - Compositions florales pour l'art floral funéraire et l'art floral de l'Avent (besoins spécifiques)
 - Bougies
- Transport

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en binôme ▪ Travail de groupe ▪ Travail en plénum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et favoriser les compétences langagières ▪ Développer le vocabulaire ▪ Penser et agir en réseau et de manière axée sur les processus 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeux de rôle ▪ Exemples de cas

Compétence opérationnelle c4 :

Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales

Les fleuristes CFC tiennent compte des souhaits de la clientèle en matière d'emballage et expliquent leurs avantages et inconvénients. Ils emballent les produits et les compositions florales de manière professionnelle, écologique et esthétique ceci, en fonction des influences extérieures (météo, température, transport, etc.). Ils proposent différents modes de paiement à la clientèle et concluent les ventes. Selon les achats, ils offrent une assistance pour le transport jusqu' au véhicule. Ils accompagnent les clients jusqu'à la sortie de la surface de vente, les remercient et prennent congé de manière respectueuse, si possible, nominative de la personne dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais.

Semestre 3

2 leçons

Situation	Je suis capable d'expliquer les différents modes de paiement et d'indiquer les avantages et inconvénients.
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montrer et utiliser les modes de paiement spécifiques à l'entreprise ▪ Indiquer les modes de paiement privilégiés 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucune référence

c4.6 expliquer les différents modes de paiement. (C2)

L2

- Expliquer les différents modes de paiement, avantages et inconvénients :
 - Espèces
 - Cartes
 - Autres modes de paiement numériques (p. ex. Twint)
 - Bon-cadeau
 - Facture

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Favoriser des comportements responsables ▪ Développer et favoriser un comportement de vente axé sur la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Échange d'expériences avec les modes de paiement ▪ Expliquer la différence entre une facture et les différents reçus/quittances ▪ Inclure des informations sur les factures

Domaine de compétences opérationnelles d : Traitement de commandes florales

Compétence opérationnelle d1 :

Prendre les commandes florales par différents canaux de vente

Les fleuristes CFC prennent les commandes quotidiennes par différents canaux de vente (médias sociaux, téléphone, magasin de fleurs, e-mail, etc.). Ils contrôlent les différents canaux de manière autonome et relèvent par écrit des commandes de manière claire et dans leur intégralité (client, date, heure, lieu, destinataire, produit, prix, mode de paiement, etc.) sur les bons de commande utilisés habituellement dans l'entreprise. Si nécessaire, ils confirment les points principaux de la commande aux clients ou discutent avec eux au préalable de manière détaillée. Une fois l'ordre exécuté, ils conservent le bulletin de commande de manière appropriée selon les directives de l'entreprise (date, facture, commandes exécutées, etc.).

Semestre 3

3 leçons

Situation	<p>J'applique les critères de la vente par téléphone et je suis capable de réaliser une vente par téléphone en fonction de la situation.</p> <p>Je complète un bon de commande lors de la vente par téléphone.</p>
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduction à la vente par téléphone ▪ Remplir correctement le bon de commande (rép. CIE 2) ▪ Aborder les particularités de la vente par téléphone ▪ Expliquer les avantages et les inconvénients de la vente par téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exercer la vente par téléphone au moyen d'exemples de cas.

d1.1 décrivent les différents canaux de vente de leur magasin de fleurs. (C2) L*

d1.2 expliquent les caractéristiques et les particularités d'une vente par téléphone. (C2) L*

- Vente par téléphone :
 - Déroulement, méthodologie, moyens auxiliaires, contexte et facteurs perturbateurs
 - Personnalité de vente (attitude au téléphone)
 - Variété dans le choix des mots pour décrire les compositions florales et les végétaux
 - Orthographe (évent. aussi dans la langue étrangère)
 -
- Répétition communication verbale/non verbale/paraverbale

d1.3 notent correctement les points nécessaires de l'ordre sur le bon de commande. (C3) L3

- Répétition bon de commande

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en binôme ▪ Travail de groupe ▪ Travail en plénum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et favoriser les compétences langagières ▪ Développer et favoriser l'écoute active ▪ Agir de manière responsable 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeux de rôle ▪ Exemples de cas

Domaine de compétences opérationnelles e : Réalisation de compositions florales

Compétence opérationnelle e2 :

Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales

Les fleuristes CFC élaborent un projet simple (numérique, planche d'inspiration, esquisses, etc.) pour la décoration d'intérieur dans le cadre d'un événement festif ou d'une cérémonie funéraire. Ce faisant, ils tiennent compte des nouvelles tendances. Ils discutent du projet élaboré avec la clientèle et procèdent à des adaptations. Sur la base de la composition florale définie, ils planifient l'organisation globale de l'événement ou de la cérémonie funéraire. Ils établissent un déroulement des travaux et organisent le matériel auxiliaire technique et décoratif ainsi que les végétaux. Ce faisant, ils font un choix minutieux et tiennent compte des aspects écologiques et économiques (saison et provenance, quantité, etc.). Ils aménagent le poste de travail de manière à permettre un travail efficace, propre et ergonomique.

Semestre 3

10 leçons

Situation	Je suis capable de réaliser des compositions florales avec les techniques de travail Lier, Piquer, Planter et avec d'autres techniques de travail selon un processus de travail efficace.
	J'explique les techniques de travail Lier, Piquer, Planter et d'autres techniques en indiquant leurs avantages et inconvénients.
	Sur la base de mes explications et d'esquisses du projet, les clients peuvent visualiser des compositions florales.

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser des esquisses du projet ▪ Réaliser des compositions florales plantées 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser des esquisses ▪ Echelle (proportions des matériaux, des créations florales et des outils de création entre eux)

e2.3 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)

L28 (avec e4.1, e4.2, e4.3)

- Avantages et inconvénients des techniques de travail :
 - Lier
 - Piquer
 - Planter
- Avantages et inconvénients d'autres techniques de travail :
 - Agrafer
 - Monter (I)
 - Monter (II)
 - Coller

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec e4.1, e4.2 et e4.3 (28 leçons au total)
e4.1 décrivent la méthodologie de travail et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)
e4.2 analysent différentes compositions florales selon les bases de création. (C4)
e4.3 expliquent et justifient les différents processus de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2)

e2.4 esquissent la décoration d'intérieur ainsi que les différentes compositions florales individuelles pour un événement. (C3)

L10

- Types d'esquisses :
 - Croquis

- Esquisse du projet
- Esquisse en couleur
- Esquisse en perspective
- Coupe longitudinale
- Réaliser une esquisse en perspective pour une composition florale
- Proportions (réduire les proportions sur la feuille, les proportions entre les végétaux, les récipients et les compositions florales doivent correspondre)

<p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel ▪ Travail en plénum 	<p>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacité d'observation ▪ Travail ergonomique 	<p>Exemples d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Montrer différents types d'esquisses (croquis, esquisse du projet, esquisse en couleur) ▪ Comparer des compositions florales à l'aide d'esquisses
--	---	---

Compétence opérationnelle e4 :

Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien

Les fleuristes CFC adaptent leur assortiment aux souhaits de la clientèle, mais suivent aussi activement les tendances qui se développent et créent de nouvelles compositions florales créatives dans l'esprit de la philosophie de l'entreprise du magasin. De cette manière, ils adaptent ou complètent leur assortiment en permanence. Lors du choix des végétaux qu'ils utilisent pour leurs travaux, ils veillent à la saison et à la provenance et adaptent la quantité aux besoins du jour. Ils organisent leur poste de travail et réalisent les compositions florales. Une fois le travail terminé, ils contrôlent le résultat final pour s'assurer qu'il correspond à la qualité exigée et à la commande.

Semestre 3

30 leçons

Situation	Je suis capable d'expliquer et de réaliser des compositions florales complexes avec les techniques de travail Lier et Piquer selon un processus de travail efficace.
	Je suis capable d'expliquer et de réaliser des compositions florales avec la technique de travail Planter et avec d'autres techniques de travail selon un processus de travail efficace.
	Je suis capable d'expliquer les avantages et les inconvénients de la technique de travail Planter ainsi que des autres techniques de travail.
	Je décris mes compositions florales en utilisant les termes techniques selon les bases de création.

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser des compositions florales plantées ▪ Réaliser différentes compositions florales pour l'art floral de l'Avent : couronne de l'Avent, guirlandes, remplissages de récipient avec bougies et autres compositions florales ▪ Réaliser des différentes compositions florales pour l'art floral funéraire ▪ Réaliser des différentes compositions florales pour la création formelle ▪ Utiliser les termes techniques selon les bases de création et la théorie des couleurs 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser des compositions florales plantées ▪ Réaliser différentes compositions florales pour l'art floral funéraire ▪ Utiliser les termes techniques selon les bases de création et la théorie des couleurs

e4.1 décrivent le processus et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)

L*

- Expliquer les techniques de travail au moyen de compositions florales
 - Planter
- Autres techniques de travail :
 - Agrafer
 - Monter (I)
 - Monter (II)
 - Coller
- Compositions florales :
 - Couronnes de l'Avent
 - Guirlandes
 - Art floral pour la Toussaint :
 - Création formelle : coussin, couronne, cœur, croix, sphère
 - Art floral funéraire :
 - Corps de couronne (dans différentes techniques de travail)
 - Couronne de fleurs
 - Couronne d'urne
 - Couronne de bonne durabilité
 - Compositions florales plantées :
 - Couronne plantée
 - Récipient planté

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec e2.3 et e4.2, e4.3 (28 leçons au total)
e2.3 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)
e4.2 analysent différentes compositions florales selon les bases de création. (C4)
e4.3 expliquent et justifient les différentes démarches de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2)

e4.2 analysent différentes compositions florales selon les bases de création. (C4) L*

- Disposition des éléments (accent mis sur le groupement et l'agencement de groupements)
- Proportions : rapport symétrique, règle d'or (vue d'ensemble : sur-proportion, sous-proportion)
- Théorie des couleurs selon Itten (contrastes)

e4.3 expliquent et justifient les différentes démarches de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2) L*(Total) 28

- Processus de travail pour les techniques de travail Lier, Piquer, Planter et les autres techniques de travail :
 - Agrafer, Monter (I et II), Coller

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec e2.3 et e4.1 (28 leçons au total)
e2.3 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)
e4.1 décrivent la méthodologie de travail et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)

e4.4 décrivent des compositions florales traditionnelles et quotidiennes ainsi que leur valeur culturelle. (C2) L*

- Toussaint
- Avent
- Symbolique et importance des compositions florales traditionnelles

e4.5 indiquent les possibilités de s'informer sur les tendances et où elles se trouvent. (C3) L*(Total) 2

- Évolution au fil du temps : Toussaint, Avent, symbolique
- Conseils et liens
- Enseigner avec e4.4

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel/en binôme/en groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer et comparer les processus de travail et les techniques de travail ▪ Développer et favoriser une approche et une action créatives ▪ Penser en réseau 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Théorie des couleurs selon Itten (comparaison avec d'autres théories des couleurs) ▪ Photos, images ▪ Exemples de cas ▪ Exercices (peinture)

2ème année de formation 4ème semestre

Compétence opérationnelle	Sujets	100 leçons
a Acquisition et stockage de marchandises		Total
a1 : Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs	▪	
b : Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits		Total
b2 : Entretien des plantes et les végétaux coupés	▪	
b3 : Aménager le magasin de fleurs et y présenter les produits de manière à promouvoir les ventes	▪	
c : Conseil à la clientèle		Total
c3 : Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales	▪	
c4 : Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales	▪	
d : Traitement de commandes florales		Total
d1 : Prendre les commandes florales par différents canaux de vente	▪	
d2 : Prendre les commandes de compositions florales et de prestations de service pour des événements et accompagner la clientèle dans les préparatifs	▪	
d3 : Calculer le prix de vente des produits, des compositions florales et des prestations de service	▪	
e : Réalisation de compositions florales		Total
e1 : Analyser les lieux en termes de couleur et de style en vue d'y installer des compositions florales	▪	
e2 : Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales	▪	
e3 : Concevoir des compositions florales pour des événements festifs et des cérémonies funéraires et créer une ambiance en conséquence	▪	
e4 : Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien	▪	

Domaine de compétences opérationnelles a : Acquisition et stockage de marchandises

Compétence opérationnelle a1 : Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs

Les fleuristes CFC préparent une liste d'achats en fonction des commandes de la clientèle, des besoins quotidiens, des stocks et du budget fixé. Pour les fleurs et les plantes, ils tiennent compte de l'offre, de la saison et de la provenance. Ils dressent la liste de manière claire et structurée (termes techniques, produits de marque, etc.). Ils connaissent les sources d'approvisionnement habituelles et classent la marchandise en conséquence. Ils commandent ensuite la marchandise définie par téléphone, par e-mail ou la choisissent sur place.

Semestre 4

14 leçons

Situation	Je connais plusieurs types de récipients (différents matériaux, formes et couleurs) et je peux les utiliser lors de l'élaboration de compositions florales en fonction des souhaits du client.
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation quotidienne de récipients en céramique et en verre (utilisation, stockage, nettoyage) en magasin de fleurs ▪ Utiliser les noms botaniques, en particulier pour les plantes en pot et la verdure coupée (évent. noms communs ?) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucune référence (pas de CIE au 4^{ème} semestre)

a1.1 font la distinction entre le matériel auxiliaire technique et le matériel auxiliaire décoratif et expliquent leurs domaines d'utilisation. (C4) L6

- Matériel auxiliaire décoratif :
 - Céramique :
 - Distinction entre le grès (= céramique dure) et la faïence (= céramique tendre)
 - Caractéristiques et finitions (émail)
 - Entretien, stockage
 - Possibilités d'utilisation
 - Verre (fabrication industrielle ou à la main)
 - Finitions (revêtement, craquelure, sablage, polissage)
 - Critères de qualité
 - Entretien, stockage
 - Possibilités d'utilisation

a1.4 utilisent les noms botaniques et les noms communs des végétaux d'une commande. (C3). L8

- Noms botaniques :
 - Plantes en pot
 - Verdre coupée

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec b2.3
b2.3. comparent les différentes exigences des plantes, en tenant compte de l'emplacement, de la température, de la lumière et de l'eau. (C4)	

Méthode de travail : <ul style="list-style-type: none">▪ Travail en plénum▪ Travail individuel/travail de groupe	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : <ul style="list-style-type: none">▪ Penser en réseau	Exemples d'application : <ul style="list-style-type: none">▪ Enseigner avec e1 et e2 (analyse des espaces) > analyser les différentes compositions possibles y c. les récipients et élaborer le projet
--	---	--

Domaine de compétences opérationnelles b :

Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits

Compétence opérationnelle b2 :

Entretien des plantes et les végétaux coupés

Les fleuristes CFC entretiennent les végétaux (p. ex. plantes, fleurs coupées, verdure coupée, végétaux secs, baies et fruits décoratifs, branchages décoratifs) de manière appropriée et en tenant compte de la température, de la lumière, de l'eau ainsi que des besoins en nutriments et en substrat dans les espaces intérieurs et extérieurs.

Ils identifient les dégâts physiologiques, les maladies et les nuisibles les plus fréquents dans les plantes. Ils mettent à l'écart les plantes saines si nécessaire. Ils discutent de la marche à suivre avec la personne responsable et mettent en œuvre les mesures nécessaires (insectes, plantes).

Semestre 4

10 leçons

Situation	<p>Pour moi en tant que fleuriste, les végétaux avec des fleurs sont essentiels. C'est pourquoi il est important de comprendre leur morphologie et la multiplication générative. Les fleurs donnent naissance à des fruits qui sont fréquemment utilisés dans les compositions florales.</p> <p>Les plantes peuvent avoir une multiplication non seulement générative, mais aussi végétative. Je suis capable de donner à la clientèle des conseils simples en vue de cette multiplication.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Durée de conservation des fleurs ▪ Besoins des végétaux en fleurs et fruits décoratifs ▪ Stockage de fruits décoratifs 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucune référence (pas de CIE au 4^{ème} semestre)

b2.1 justifient les différents besoins en entretien des végétaux coupés. (C4) L*

b2.2 décrivent le stockage des végétaux coupés. (C2) L*

b2.3 comparent les différentes exigences des plantes, en tenant compte de l'emplacement, de la température, de la lumière et de l'eau. (C4) L*(Total) 10

- Organe de base : fleur
 - Morphologie (fleur)
 - Bases de la multiplication générative (sans double fécondation)
 - Multiplication végétative naturelle (limité à certains exemples en relation avec le conseil à la clientèle) :
 - Division
 - Rhizome, oignon et bulbe
 - Stolon
 - Rejet
 - Bouture de feuilles

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec a1.4
a1.4 utilisent les noms botaniques et les noms communs des végétaux dans une commande (C3).	

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel et travail de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pensée en réseau ▪ Capacité d'observation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amener des fleurs et des fruits, discuter de l'anatomie, de la multiplication et des types de fruits ▪ Multiplication et propagation au moyen de vidéos ▪ Amener des organes de multiplication et discuter de la multiplication végétative

Compétence opérationnelle b3 :

Aménager le magasin de fleurs et y présenter les produits de manière à promouvoir les ventes

Les fleuristes CFC analysent l'ensemble de l'espace de vente intérieur et extérieur du magasin de fleurs en fonction de l'espace disponible, du risque d'accident, du concept de couleurs, du cheminement confortable de la clientèle et de l'atmosphère. Ils esquissent la disposition des supports de marchandises (p. ex. meubles, armoires, colonnes) dans l'espace de vente en tenant compte des produits à présenter et discutent de la proposition avec leur formateur/formatrice. Ensemble, ils procèdent à d'éventuelles adaptations et mettent en œuvre l'esquisse. Ils intègrent les fleurs fraîches, les plantes et les accessoires dans le concept de couleurs. Pour finir, ils éclairent les produits et les pièces de manière optimale.

Semestre 4

6 leçons

Situation	Je peux présenter une composition florale dans mon entreprise. Pour ce faire, j'intègre le concept global du magasin de fleurs ainsi que les principes pour la présentation des marchandises. J'esquisse la situation et note les points principaux à prendre en considération.
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter les compositions florales de manière à promouvoir les ventes ▪ Appliquer les principes pour la présentation des marchandises ▪ Esquisser des idées pour la présentation des marchandises 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principes pour la présentation des marchandises (CIE 2, 3, 4) ▪ Présentations des marchandises (tous les CIE)

b3.2 dessinent, sur le plan d'un espace de vente, un projet sommaire pour les supports de marchandises. (C3) L*

b3.3 décrivent la présentation optimale des différents végétaux, des compositions florales et des produits à l'intérieur et à l'extérieur du magasin de fleurs (p. ex. température, lumière, fréquence des ventes, espace intérieur et extérieur). (C2) L*

b3.5 expliquent l'effet que peut avoir un éclairage optimal des différents produits. (C2) L*(Total) 6

- Principes de présentation des marchandises, l'introduction a eu lieu dans le CIE, reprendre les points importants et approfondir les contenus au moyen de tâches en réseau :
 - Éclairage
 - Maintien de la propreté sur les surfaces de présentation
 - Ordre et propreté
 - Présentation du produit
 - Concept de couleurs

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec e2.4
e2.4 esquissent la composition florale en fonction de l'espace ou des compositions florales individuelles. (C3)	

Méthode de travail : <ul style="list-style-type: none">▪ Travail en plénum▪ Travail individuel	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : <ul style="list-style-type: none">▪ Imagination▪ Pensée en réseau	Exemples d'application : <ul style="list-style-type: none">▪ À l'aide des principes introduits dans le CIE concernant la présentation des marchandises, les points importants sont répétés, puis appliqués dans le cadre d'une tâche en réseau
--	---	---

Domaine de compétences opérationnelles c :

Conseil à la clientèle

Compétence opérationnelle c3 :

Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales

Les fleuristes CFC déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions ciblées dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Ils soumettent ensuite différentes propositions à la clientèle et les justifient de manière professionnelle. Ils répondent de manière approfondie aux questions éventuelles. En fonction des propositions soumises ou de la composition florale, ils recommandent des produits complémentaires (p. ex. vase, carte, récipient, etc.). Enfin, ils indiquent à la clientèle l'entretien optimal des compositions florales.

En cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamations) les fleuristes CFC réagissent avec calme et objectivité. Ils écoutent la clientèle, clarifient les faits et proposent une solution adaptée à la situation et qui satisfait tant la clientèle que le magasin de fleurs.

Semestre 4

7 leçons

Situation	<p>Durant l'entretien de vente, je conseille la clientèle de manière individuelle dans la langue nationale locale.</p> <p>Au quotidien, je conseille la clientèle en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais.</p> <p>J'argumente en fonction de la situation.</p> <p>J'explique la structure du prix.</p> <p>Je recommande une vente supplémentaire appropriée dans la langue nationale locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais.</p>
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE (CIE 5)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montrer les points essentiels d'un conseil global ▪ Sensibiliser, en fonction de la situation, sur les différents besoins et attentes de la clientèle ▪ Conseiller de manière individuelle et variée dans la langue nationale locale ▪ Conseiller en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais ▪ Sensibiliser à la formation des prix (saison, fête florale commerciale et charge de travail) ▪ Donner des indications sur les Ventes complémentaires appropriées ▪ Introduire, dans la négociation de vente, des Ventes complémentaires dans la langue nationale locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conseil global et en fonction de la situation dans la langue nationale locale ▪ Conseil simple sur l'art floral au quotidien dans une deuxième langue nationale ou en anglais ▪ Sensibilisation à la formation des prix (saison, fête florale commerciale et charge de travail) ▪ Introduction, dans la négociation de vente, des Ventes complémentaires dans la langue nationale locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais

c3.5 déterminent des propositions en fonction des souhaits de la clientèle et les justifient. (C4)

L*

- Conseiller les clients en matière de fleurs quotidiennes et funéraires
- Argumenter (prise en compte des souhaits du client)
- Expliquer la structure des prix (sandwich de prix)
- Répéter tout le déroulement de l'acte de vente
- enseigner conjointement avec c3.6, c3.7 et c3.8

c3.6 proposent à la clientèle, dans le cadre d'un entretien de vente, différents produits, des compositions florales et des prestations de service possibles en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)

L*

- Termes et phrases pour un conseil simple aux clients dans les affaires courantes dans la deuxième langue nationale ou en anglais

c3.7 indiquent les ventes complémentaires appropriées. (C3)

L*

c3.8 indiquent les ventes complémentaires en adéquation avec les compositions florales choisies/produits choisis, en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3) L*(Total) 7

- Ventes courantes complémentaires aux activités quotidiennes dans une deuxième langue nationale ou en anglais

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en binôme ▪ Travail de groupe ▪ Travail en plénum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et favoriser les compétences langagières ▪ Agir de manière responsable ▪ Règles de courtoisie et apparence soignée ▪ Penser et agir en réseau et de manière axée sur les processus 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeux de rôle ▪ Exemples de cas ▪ Séquences vidéo et analyse

Compétence opérationnelle c4 :

Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales

Les fleuristes CFC tiennent compte des souhaits de la clientèle en matière d'emballage et expliquent leurs avantages et inconvénients. Ils emballent les produits et les compositions florales de manière professionnelle, écologique et esthétique ceci, en fonction des influences extérieures (météo, température, transport, etc.). Ils proposent différents modes de paiement à la clientèle et concluent les ventes. Selon les achats, ils offrent une assistance pour le transport jusqu' au véhicule. Ils accompagnent les clients jusqu'à la sortie de la surface de vente, les remercient et prennent congé de manière respectueuse, si possible, nominative de la personne dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais.

Semestre 4

2 leçons

Situation	Je rédige les reçus et je connais le taux actuel de TVA (taxe sur la valeur ajoutée).
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montrer les points essentiels d'un reçu établi par écrit ▪ Expliquer les différents taux de TVA applicables et les attribuer aux compositions florales, produits et prestations de service. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucune référence

c4.6 expliquent les différents modes de paiement. (C2)

L2

- Reçu y c. TVA

<p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel 	<p>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penser et agir en réseau et de manière axée sur les processus 	<p>Exemples d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rédiger le reçu ▪ Exemples de cas
--	---	---

Domaine de compétences opérationnelles d : Traitement de commandes florales

Compétence opérationnelle d1 :

Prendre les commandes florales par différents canaux de vente

Les fleuristes CFC prennent les commandes quotidiennes par différents canaux de vente (médias sociaux, téléphone, magasin de fleurs, e-mail, etc.). Ils contrôlent les différents canaux de manière autonome et relèvent par écrit des commandes de manière claire et dans leur intégralité (client, date, heure, lieu, destinataire, produit, prix, mode de paiement, etc.) sur les bons de commande utilisés habituellement dans l'entreprise. Si nécessaire, ils confirment les points principaux de la commande aux clients ou discutent avec eux au préalable de manière détaillée. Une fois l'ordre exécuté, ils conservent le bulletin de commande de manière appropriée selon les directives de l'entreprise (date, facture, commandes exécutées, etc.).

Semestre 4

4 leçons

Situation	<p>Je réponds aux e-mails dans le cadre professionnel. J'utilise les bonnes formulations et les formes de courtoisie adéquates tout en faisant attention à l'orthographe.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduction à formuler et à rédiger des e-mails dans le cadre professionnel ▪ Indiquer les formulations courantes et les formes de courtoisie qui s'imposent ▪ Attirer l'attention sur les correcteurs d'orthographe et les programmes de l'ordinateur permettant d'éviter les fautes d'orthographe ▪ Expliquer la correspondance commerciale (structure, police d'écriture, taille de police, etc.) ▪ Réaliser des ventes simples par téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de référence

d1.1 décrivent les différents canaux de vente de leur magasin de fleurs. (C2)

L2

- Connaissances de base pour les e-mails :
 - Au quotidien : contrôler régulièrement le compte mail
 - Formuler des réponses simples aux demandes récurrentes
 - Utiliser les correcteurs d'orthographe de l'ordinateur

d1.2 expliquent les caractéristiques et les particularités d'une vente par téléphone. (C2)

L2

- Approfondir la vente par téléphone

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel/en binôme ▪ Travail de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Règles de courtoisie et posture ▪ Développer et favoriser les compétences langagières ▪ Agir de manière responsable ▪ Faire preuve de fiabilité 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Glossaire ▪ Exemples de cas

Compétence opérationnelle d2 :

Prendre les commandes de compositions florales et de prestations de service pour des événements et accompagner la clientèle dans les préparatifs

Les fleuristes CFC prennent les commandes pour divers événements. Si possible, ils conviennent d'un rendez-vous individuel avec les clients afin de leur accorder toute l'attention nécessaire. Lors de l'entretien de vente, ils font preuve d'empathie et communiquent de manière adaptée à la situation. En posant des questions ciblées, ils déterminent les besoins de la clientèle pour l'événement et montrent plusieurs possibilités. Ce faisant, ils indiquent les différents avantages et inconvénients de l'offre et proposent, dans la mesure du possible, des ventes complémentaires. Pour terminer, ils saisissent la commande de manière détaillée (lieu, date, coordonnées de la clientèle, commande exacte, etc.), s'assurent auprès des clients que tout est correct et organisent les étapes suivantes. Ils restent la personne de contact pour la clientèle jusqu'à la fin de la commande.

Semestre 4

4 leçons

Situation	<p>J'adopte une posture et un comportement adéquats dans des situations de vente spécifiques. J'adapte mon comportement, ma posture et mon langage à la situation et aux différents types de clientèle.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observer, analyser et comparer différentes situations de vente ▪ Donner des exemples de comportement et les expliquer ▪ Sensibiliser à la communication verbale et non verbale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Donner des exemples de comportement et les expliquer ▪ Sensibiliser à la communication verbale et non verbale

d2.2 expliquent leur propre comportement lors de l'accompagnement de la clientèle à l'occasion d'événements spéciaux. (C2) L4

- Comportement et posture dans des situations de vente spécifiques (p. ex. décès > différents types de clientèle)
- Règles de courtoisie
- Langage quotidien

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel/en binôme ▪ Travail de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et favoriser les compétences langagières ▪ Développer et favoriser les règles de courtoisie et la posture ▪ Développer l'expression du visage, la gestuelle et l'empathie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeux de rôle ▪ Exemples de cas ▪ Séquences vidéo et analyse ▪ Vidéos d'apprentissage ▪ Images

Compétence opérationnelle d3 :

Calculer le prix de vente des produits, des compositions florales et des prestations de service

Les fleuristes CFC calculent le prix des compositions florales, des produits et des prestations de service en tenant compte de tous les végétaux utilisés ainsi que du matériel auxiliaire décoratif et technique. Pour ce calcul, ils utilisent le facteur défini par l'entreprise. Ils inscrivent lisiblement les prix sur les produits et les compositions florales. Si nécessaire, ils facturent les éventuelles prestations de service.

Semestre 4

3 leçons

Situation	Je calcule le prix des compositions florales, des produits et des prestations de service. Je connais les différents facteurs de coûts qui servent de base au calcul du prix de vente.
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montrer et expliquer différents facteurs de coûts ▪ Informer sur les tarifs horaires et sur le prix des offres de prestations ▪ Informer sur les frais de location de plantes et du matériel auxiliaire décoratif 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calculer le prix des compositions florales

d3.1 à l'aide d'un exemple, ils élaborent une liste de tous les végétaux ainsi que du matériel auxiliaire décoratif et technique utilisée. (C3) L*

- Lise détaillée avec indication des dimensions du matériel auxiliaire technique
- Élaborer des listes de prix pour le matériel auxiliaire technique

d3.2 à l'aide d'exemples, ils calculent les prix de vente des produits et des compositions florales et d'un coefficient prédéfini. (C3) L*

- Calcul plus approfondi d'une composition florale plus complexe :
 - Vue d'ensemble des facteurs de coûts

d3.3 montrent comment les prestations de service (frais de livraison, charge de travail sur place, location, etc.) se répercutent sur le prix total de la commande. (C3) L*(Total) 3

- Calcul plus approfondi d'une composition florale plus complexe :
 - Vue d'ensemble des types de rabais (rabais pour les collaborateurs, rabais de quantité, rabais de fidélité, etc.)
 - Favoriser l'esprit d'entreprise

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel/en binôme 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penser et agir en réseau et de manière axée sur les processus ▪ Développer les capacités d'imagination au niveau des prix ▪ Développer et favoriser une approche économique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exemples de cas ▪ Listes concernant les tarifs horaires ▪ Liste avec le matériel auxiliaire technique y c. indication des prix

Domaine de compétences opérationnelles e : Réalisation de compositions florales

Compétence opérationnelle e1 :

Analyser les lieux en termes de couleur et de style en vue d'y installer des compositions florales

En vue d'un projet de composition florale, les fleuristes CFC visitent les locaux sur place ou se font une idée des locaux au moyen de photos. Ils tiennent compte des couleurs, des dimensions de la pièce et du type de construction (moderne, luxuriant, épuré, etc.) et définissent différentes compositions possibles. Ils choisissent celle qui convient le mieux et élaborent à cet effet un projet simple dans une prochaine étape.

Semestre 4

6 leçons

Situation	<p>Je suis capable de planifier, développer et présenter différentes compositions possibles et simples dans le domaine de l'art floral funéraire pour un espace intérieur ou extérieur.</p> <p>Je suis capable d'élaborer et d'utiliser une planche d'inspiration numérique et/ou analogique.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participer à la livraison et à la mise en place de compositions florales ▪ Réaliser certaines étapes dans le cadre d'une décoration d'intérieur selon les instructions ▪ Analyser l'espace intérieur et/ou extérieur dans le magasin de fleurs (p. ex. vitrine, surface de vente, espace extérieur) ▪ Élaborer une planche d'inspiration simple pour une saison (p. ex. printemps) (choix des couleurs choix des végétaux, matériel auxiliaire décoratif, ambiance) en utilisant correctement les termes techniques ▪ Planifier le travail et le temps à disposition pour la réalisation et la livraison des compositions florales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place des compositions florales (dans le domaine de l'art floral funéraire) ▪ Élaborer des listes de végétaux ▪ Planification du travail (calendrier)

e1.1 analysent différents locaux en termes de couleurs, de dimension et d'effet. (C4)

L*

- Analyse de l'espace intérieur et/ou extérieur pour une cérémonie funéraire :
 - Utilisation de l'espace
 - Matériaux de construction (béton, bois, acier, verre, etc.)
 - Aménagement intérieur
 - Lumière
 - Accès
 - Couleur
 - Points de vue (points centraux)

e1.2 développent différentes compositions florales possibles et comparent leurs effets. (C5)

L*(Total) 6

- Développer des compositions possibles simples pour un espace intérieur et/ou extérieur
- Connaître les planches d'inspiration (montrer des exemples), leur gestion et leur utilisation
- Élaborer une planche d'inspiration simple (numérique et/ou analogique)
- Éléments de la planche d'inspiration :
 - Visualiser l'espace intérieur/extérieur et la couleur
 - Concept de couleurs
 - Végétaux
 - Matériel auxiliaire décoratif
 - Discuter des emplacements possibles des compositions florales

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec e2.2 et e2.6
e2.2 élaborent une planche d'inspiration simple (concept de couleurs). (C5)
e2.6 élaborent les points importants pour la planification d'un événement. (C3)

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en binôme ou en groupe ▪ Présentations 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approche et actions créatives ▪ Pensée en réseau ▪ Techniques de présentation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exemples de cas ▪ Photos ▪ Application Canva

Compétence opérationnelle e2 :

Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales

Les fleuristes CFC élaborent un projet simple (numérique, planche d'inspiration, esquisses, etc.) pour la décoration d'intérieur dans le cadre d'un événement festif ou d'une cérémonie funéraire. Ce faisant, ils tiennent compte des nouvelles tendances. Ils discutent du projet élaboré avec la clientèle et procèdent à des adaptations. Sur la base de la composition florale définie, ils planifient l'organisation globale de l'événement ou de la cérémonie funéraire. Ils établissent un déroulement des travaux et organisent le matériel auxiliaire technique et décoratif ainsi que les végétaux. Ce faisant, ils font un choix minutieux et tiennent compte des aspects écologiques et économiques (saison et provenance, quantité, etc.). Ils aménagent le poste de travail de manière à permettre un travail efficace, propre et ergonomique.

Semestre 4

10 leçons

Situation	Je suis capable d'expliquer et de réaliser des compositions florales complexes avec les techniques de travail Lier et Piquer selon un processus de travail efficace.
	Je suis capable de réaliser des compositions florales avec les techniques de travail Planter, Agrafier, Enchevêtrer selon un processus de travail efficace.
	J'explique la technique de travail Enchevêtrer avec ses avantages et inconvénients.
	Sur la base de mes explications et d'esquisses du projet, les clients peuvent visualiser des compositions florales.

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser des esquisses du projet ▪ Réaliser différentes compositions florales plantées (printemps/été) ▪ Montrer et réaliser la technique de travail Enchevêtrer 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Référence au CIE 3 : ▪ Compositions florales plantées ▪ Esquisses ▪ Technique de travail Enchevêtrer : couronne enchevêtrée, décoration d'urne ou de cercueil

e2.2 élaborent une planche d'inspiration simple (concept de couleurs). (C5) L*

- Élaborer une planche d'inspiration simple

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec e1.2
e1.2 développent différentes compositions florales possibles et comparent leurs effets. (C5)	

e2.3 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3) L*

- Avantages et inconvénients des techniques de travail Planter, Agrafier, Enchevêtrer

e2.4 esquissent la décoration d'intérieur ainsi que les différentes compositions florales individuelles pour un événement. (C3) L*

- Approfondir les types d'esquisses :
 - Croquis
 - Esquisse du projet
 - Esquisse en couleur
 - Esquisse du plan (plan et effet)
- Échelle, dimensions
- Perspective (perspective en parallèle, perspective normale avec un point de fuite)

e2.6 élaborent les points importants pour la planification d'un événement. (C3) L*(Total) 10

- Planification du travail :
- Préparation :

- Établir la liste des végétaux pour les achats
- Établir la liste du matériel auxiliaire technique et décoratif pour les achats
- Réalisation :
 - Liste des différentes étapes (y c. livraison/enlèvement)
- Travail ultérieur :
 - Ranger/démonter (enlèvement des compositions florales livrées)
 - Éliminer les déchets

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec e1.2
e1.2 développent différentes compositions florales possibles et comparent leurs effets. (C5)	

Méthode de travail : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel 	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacité d'observation ▪ Travail ergonomique 	Exemples d'application : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Montrer différents types d'esquisses (croquis, esquisse du projet, esquisse en couleur, esquisse technique) ▪ Comparer des compositions florales à l'aide d'esquisses
---	--	--

Compétence opérationnelle e3 :
Concevoir des compositions florales pour des événements festifs et des cérémonies funéraires et créer une ambiance en conséquence

Les fleuristes CFC organisent la commande en fonction du travail quotidien. En élaborant les compositions florales, ils se basent sur le plan de travail établi au préalable, sur la planche d'inspiration, sur les esquisses et sur l'offre. Ils veillent à adopter une technique de travail adaptée afin de garantir la qualité des compositions florales. Ils entreposent de manière optimale les compositions florales terminées en tenant compte des exigences liées à chaque végétal et au matériel auxiliaire décoratif et ce, jusqu'à la livraison.

Semestre 4

(avec e4) 34 leçons

Situation	<p>Je suis capable de stocker correctement les compositions florales dans le domaine de l'art floral funéraire afin de garantir une durée de conservation optimale.</p> <p>Je suis capable de présenter des compositions florales dans le domaine de l'art floral funéraire de manière efficace et propre. Pour ce faire, je tiens compte des exigences liées au matériel auxiliaire technique.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stockage des compositions florales pour l'art floral funéraire ▪ Participation lors de la présentation sur place de compositions florales dans le domaine de l'art floral funéraire 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Référence CIE 3 : ▪ Stockage et présentation de compositions florales pour l'art floral funéraire

e3.3 expliquent le stockage et l'entretien appropriés des compositions florales. (C2) L*

- Stockage approprié de compositions florales pour l'art floral funéraire
 - Entretien, approvisionnement en eau, température

e3.5 expliquent ce à quoi il faut faire attention lors de la mise en place sur le lieu de l'événement. (C2) L*

- Mise en place de compositions florales pour l'art floral funéraire sur le lieu de l'événement :
 - Transport
 - Mise en place sur le lieu de l'événement :
 - Consignes techniques (p. ex. suspendre, laisser écouler, etc.)
 - Présentation qui produit de l'effet
 - Propreté générale

<p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail de groupe 	<p>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sens des responsabilités 	<p>Exemples d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Amener, depuis le magasin de fleurs, des exemples de présentation et de mise en place de compositions florales pour l'art floral funéraire et en discuter
---	--	--

Compétence opérationnelle e4 :

Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien

Les fleuristes CFC adaptent leur assortiment aux souhaits de la clientèle, mais suivent aussi activement les tendances qui se développent et créent de nouvelles compositions florales créatives dans l'esprit de la philosophie de l'entreprise du magasin. De cette manière, ils adaptent ou complètent leur assortiment en permanence. Lors du choix des végétaux qu'ils utilisent pour leurs travaux, ils veillent à la saison et à la provenance et adaptent la quantité aux besoins du jour. Ils organisent leur poste de travail et réalisent les compositions florales. Une fois le travail terminé, ils contrôlent le résultat final pour s'assurer qu'il correspond à la qualité exigée et à la commande.

Semestre 4

34 leçons

Situation	Je suis capable d'expliquer et de réaliser des compositions florales complexes avec les techniques de travail Lier et Piquer selon un processus de travail efficace.
	Je suis capable d'expliquer et de réaliser des compositions florales avec la technique de travail Enchevêtrer selon un processus de travail efficace.
	Je suis capable d'expliquer les avantages et les inconvénients de la technique de travail Enchevêtrer ainsi que des autres techniques de travail.
	Je décris mes compositions florales en utilisant les termes techniques selon les bases de création.

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Types de bouquet : bouquet formel-linéaire, bouquet échelonné, bouquet Biedermeier ▪ Différentes compositions florales avec la technique de travail Enchevêtrer ▪ Différentes compositions florales pour l'art floral funéraire : couronne bouquet (symétrique et asymétrique), couronne avec accent, couronne enchevêtrée, décoration de cercueil, décoration d'urne ▪ Utiliser les termes techniques selon les bases de création et la théorie des couleurs 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser différentes compositions florales pour l'art floral funéraire avec différentes techniques de travail ▪ Utiliser des termes techniques selon les bases de création et la théorie des couleurs

e4.1 décrivent le processus et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)

L*

- Expliquer les techniques de travail au moyen de compositions florales
- Techniques de travail :
 - Lier
 - Piquer
 - Planter
 - Autres techniques de travail : Enchevêtrer
- Compositions florales :
 - Bouquet formel-linéaire (approfondissement)
 - Bouquet échelonné (approfondissement)
 - Bouquet Biedermeier (approfondissement)
 - Couronne enchevêtrée
 - Décoration d'urne
 - Décoration de cercueil
 - Remplissage de récipient funéraire (y c. aborder de nouveau du remplissage de récipient de la Toussaint)
 - Types de couronnes mortuaires :
 - Couronne de fleurs
 - Couronne avec jetée (symétrique et asymétrique)
 - Couronne avec accent

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec e2.3 et e4.4
e2.3 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)	
e4.4 expliquent et justifient les différents processus de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2)	

e4.2 analysent différentes compositions florales selon les bases de création. (C4) L*

- Disposition des éléments
- Types de décoration :
 - Formel-linéaire
- Proportions
 - Approfondissement rapport symétrique et règle d'or
 - Sur-proportion et sous-proportion
- Principe de l'ordre (symétrie, asymétrie)
 - Point de balance
 - Théorie du bras de levier
- Théorie des couleurs :
 - Harmonie
 - Couleurs voisines
 - Couleurs de la même famille
 - Variété des couleurs

e4.3 expliquent et justifient les différentes démarches de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2) L*(Total) 32

- Processus de travail pour Lier, Piquer, Planter, Coller, Agrafier, Enchevêtrer

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec e2.3 et e4.1
e2.3 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)	
e4.1 décrivent la méthodologie de travail et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)	

e4.4 décrivent des compositions florales traditionnelles et quotidiennes ainsi que leur valeur culturelle. (C2) L*

- Art floral funéraire
- Symbolique et importance des compositions florales traditionnelles

e4.5 indiquent les possibilités de s'informer sur les tendances et où elles se trouvent. (C3) L*(Total) 2

- Évolution au fil du temps : Toussaint, Avent, symbolique
 - Conseils et liens
- Enseigner avec e4.4

Méthode de travail : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel/en binôme/en groupe 	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer et comparer les processus de travail et les techniques de travail ▪ Développer et favoriser une approche et une action créatives 	Exemples d'application : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Photos, images ▪ Exemples de cas ▪ Utilisation de planches d'inspiration ▪ Esquisses
---	--	---

3ème année de formation 5ème semestre

Compétence opérationnelle	Sujets	100 leçons
a Acquisition et stockage de marchandises		Total
a1 : Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs	▪	
b : Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits		Total
b1 : Préparer les végétaux pour la vente et contrôler la qualité	▪	
b2 : Entretenir les plantes et les végétaux coupés	▪	
b3 : Aménager le magasin de fleurs et y présenter les produits de manière à promouvoir les ventes	▪	
c : Conseil à la clientèle		Total
c1 : Promouvoir les produits et les compositions florales	▪	
c3 : Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales	▪	
d : Traitement de commandes florales		Total
d2 : Prendre les commandes de compositions florales et de prestations de service pour des événements et accompagner la clientèle dans les préparatifs	▪	
d3 : Calculer le prix de vente des produits, des compositions florales et des prestations de service	▪	
d4 : Établir des offres pour des compositions florales et des prestations de service	▪	
e : Réalisation de compositions florales		Total
e1 : Analyser les lieux en termes de couleur et de style en vue d'y installer des compositions florales	▪	
e2 : Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales	▪	
e3 : Concevoir des compositions florales pour des événements festifs et des cérémonies funéraires et créer une ambiance en conséquence	▪	
e4 : Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien	▪	

Domaine de compétences opérationnelles a : Acquisition et stockage de marchandises

Compétence opérationnelle a1 : Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs

Les fleuristes CFC préparent une liste d'achats en fonction des commandes de la clientèle, des besoins quotidiens, des stocks et du budget fixé. Pour les fleurs et les plantes, ils tiennent compte de l'offre, de la saison et de la provenance. Ils dressent la liste de manière claire et structurée (termes techniques, produits de marque, etc.). Ils connaissent les sources d'approvisionnement habituelles et classent la marchandise en conséquence. Ils commandent ensuite la marchandise définie par téléphone, par e-mail ou la choisissent sur place.

Semestre 5

10 leçons

Situation	Je connais les types de ruban et je sais comment les utiliser et dans quel but.
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quels rubans sont utilisés dans l'art floral au quotidien et dans l'art floral festif ? ▪ Noms botaniques de matériaux secs et de plantes en pot 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quels rubans sont utilisés dans l'art floral au quotidien et dans l'art floral festif ?

a1.1 font la distinction entre le matériel auxiliaire technique et le matériel auxiliaire décoratif et expliquent leurs domaines d'utilisation. (C4) L4

- Matériel auxiliaire décoratif :
 - Ruban :
 - Ruban/ficelle en fibres végétales et animales (écologie)
 - Ruban de velours
 - Ruban de satin
 - Ruban tissé
 - Ruban dentelle
 - Ruban gros grain, aborder l'effet du tissage
 - Cordelettes et franges
 - Types de rubans actuels
 - Possibilités d'équipement des rubans :
 - Renforcement du ruban avec du fil et du nylon
 - Possibilités d'utilisation, effet, coupes du ruban et utilisation symbolique
 - Évent., répétition/approfondissement céramique et verre

a1.4 utilisent les noms botaniques et les noms communs des végétaux d'une commande. (C3). L6

- Noms botaniques :
 - Végétaux secs
 - Plantes en pot

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none">▪ Travail en plénum▪ Travail individuel	<ul style="list-style-type: none">▪ Pensée en réseau▪ Capacité d'observation	<ul style="list-style-type: none">▪ Mind map (p. ex. types de ruban, effet, symbolique, utilisation)▪ Sur la base de compositions florales (décès, fête, etc.)

Domaine de compétences opérationnelles b : Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits

Compétence opérationnelle b1 : Préparer les végétaux pour la vente et contrôler la qualité

Les fleuristes CFC préparent les végétaux coupés avec les outils adéquats (couper, fendre, etc.) et les mettent à l'eau. Ils recyclent les déchets verts et les matériaux d'emballage. En fonction des végétaux, ils choisissent un vase approprié et vérifient qu'il est intact, propre et adapté à la vente. Lors de l'utilisation de vases en verre, ils veillent particulièrement à la sécurité de leurs collaborateurs et de la clientèle.

Selon les directives de l'entreprise, ils actualisent les prix des végétaux et les étiquettent de manière visible pour la clientèle. Ils contrôlent régulièrement l'eau et la qualité des végétaux.

Semestre 5

(avec CO e3 et e4) 24 leçons

Situation	Je suis capable de sélectionner les végétaux adéquats pour une composition floral festive et de les entretenir et les préparer correctement.
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> Sélectionner les végétaux adéquats pour une composition florale festive, les entretenir et les préparer correctement 	<ul style="list-style-type: none"> Aborder la thématique du choix des végétaux Préparer correctement les végétaux

b1.1 justifie l'importance d'une préparation correcte des végétaux coupés en termes de durabilité. (C4) L*

- Préparation des végétaux pour des événements festifs, décoration pour cheveux, etc.

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec e3.3, e4.1 et e4.4
e3.3 expliquent le stockage et l'entretien appropriés des compositions florales. (C2)	
e4.1 décrivent la méthodologie de travail et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)	
e4.4 expliquent et justifient les différents processus de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2)	

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> Travail en plénum 	<ul style="list-style-type: none"> Penser en réseau 	<ul style="list-style-type: none"> Relation entre la préparation et les exigences liées aux végétaux à travailler (p. ex. approvisionnement en eau / protection anti-évaporation) TIRER des expériences des CIE

**Compétence opérationnelle b2 :
Entretien des plantes et les végétaux coupés**

Les fleuristes CFC entretiennent les végétaux (p. ex. plantes, fleurs coupées, verdure coupée, végétaux secs, baies et fruits décoratifs, branchages décoratifs) de manière appropriée et en tenant compte de la température, de la lumière, de l'eau ainsi que des besoins en nutriments et en substrat dans les espaces intérieurs et extérieurs.

Ils identifient les dégâts physiologiques, les maladies et les nuisibles les plus fréquents dans les plantes. Ils mettent à l'écart les plantes saines si nécessaire. Ils discutent de la marche à suivre avec la personne responsable et mettent en œuvre les mesures nécessaires (insectes, plantes).

Semestre 5

6 leçons

Situation	<p>En tant que fleuriste, je dois savoir d'où viennent les plantes et les végétaux coupés afin de pouvoir les entretenir selon leurs besoins.</p> <p>La systématique m'aide à comprendre le rôle des plantes au sein d'une biocénose ou dans un habitat et comment elles interagissent avec d'autres organismes vivants (p. ex. formation d'algues dans des vases, tiges visqueuses en raison de la formation de bactéries, absorption plus efficace de l'eau grâce à la symbiose avec des champignons).</p>
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer la sociologie avec les compositions florales plantées 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Origine des végétaux et saisonnalité/régionalité durant l'entretien de vente

b2.1 justifient les différents besoins en entretien des végétaux coupés. (C4) L*

b2.2 décrivent le stockage des végétaux coupés. (C2) L*

b2.3 comparent les différentes exigences des plantes, en tenant compte de l'emplacement, de la température, de la lumière et de l'eau. (C4) L*(Total) 6

- Systématique :
 - Classification : famille, genre, espèce, variété
 - Spermatophytes
- Zones climatiques :
 - Climat tempéré, subtropical, tropical
- Néophytes

<p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel/en groupe 	<p>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pensée en réseau 	<p>Exemples d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carte du monde, attribuer quelques plantes importantes ▪ Vidéos sur les zones climatiques > adaptation des plantes à leur environnement (p. ex. succulence)
--	--	--

Compétence opérationnelle b3 :

Aménager le magasin de fleurs et y présenter les produits de manière à promouvoir les ventes

Les fleuristes CFC analysent l'ensemble de l'espace de vente intérieur et extérieur du magasin de fleurs en fonction de l'espace disponible, du risque d'accident, du concept de couleurs, du cheminement confortable de la clientèle et de l'atmosphère. Ils esquissent la disposition des supports de marchandises (p. ex. meubles, armoires, colonnes) dans l'espace de vente en tenant compte des produits à présenter et discutent de la proposition avec leur formateur/formatrice. Ensemble, ils procèdent à d'éventuelles adaptations et mettent en œuvre l'esquisse. Ils intègrent les fleurs fraîches, les plantes et les accessoires dans le concept de couleurs. Pour finir, ils éclairent les produits et les pièces de manière optimale.

Semestre 5

4 leçons

Situation	Ma tâche consiste à décorer un espace du magasin de fleurs pour les fêtes de Noël. Dans ma planification, j'intègre le concept global du magasin de fleurs ainsi que les principes pour la présentation des marchandises. Je présente à l'équipe ma proposition de décoration, y c les esquisses, et je tiens compte des propositions d'amélioration.
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Élaborer un projet pour la décoration de Noël d'un espace du magasin de fleurs et, si possible, le mettre en œuvre ▪ Planche d'inspiration (concept de couleurs) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Élaborer une planche d'inspiration (concept de couleurs) ▪ Disposer les supports de marchandises et les compositions florales dans l'espace d'exposition (avec esquisses au préalable)

b3.4 planifient des présentations possibles sur différents thèmes et pour différents événements. Ce faisant, ils tiennent compte des aspects saisonniers et des tendances actuelles. (C5) L4

- Élaborer des présentations possibles sur un thème prédéfini (en fonction de la saison)

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec e2.2 et e2.4
	e2.2 élaborent une planche d'inspiration simple (concept de couleurs). (C5)
	e2.4 esquissent la composition florale en fonction de l'espace ou des compositions florales individuelles. (C3)

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en groupe ▪ Présentation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Élaborer une planche d'inspiration (méthodologie) ▪ Techniques de présentation ▪ Capacité d'argumenter 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tâche à réaliser de manière individuelle, présentation par petits groupes ▪ Accent mis sur les vitrines ▪ Pour les classes plus rapides : visiter d'autres magasins de fleurs (ou sites Internet), regarder la mise en œuvre, y puiser de l'inspiration

Domaine de compétences opérationnelles c : Conseil à la clientèle

Compétence opérationnelle c1 : Promouvoir les produits et les compositions florales

Les fleuristes CFC créent une atmosphère agréable dans le magasin de fleurs à l'aide de différentes compositions florales, de produits et de plantes. Ils vérifient ensuite les conditions d'éclairage et prennent la photo au bon moment. Ils vérifient la qualité de l'image et la retouchent légèrement si nécessaire. Ils mettent en valeur la photo avec un texte d'accompagnement approprié et la publient sur les canaux digitaux habituels de l'entreprise (p. ex. page Internet, Facebook, Instagram, LinkedIn, etc.) après avoir consulté leurs supérieurs. Ils analysent l'impact et la visibilité de la photo à l'aide des likes, commentaires, followers, commandes, etc. et formulent des propositions d'amélioration.

Semestre 5

2 leçons

Situation	<p>Je compare les sites Internet de différents concurrents pour ce qui est de l'art floral du mariage et la décoration d'intérieur.</p> <p>Je les analyse en fonction du choix et de la qualité des images, de la présentation des compositions florales ainsi que des textes d'accompagnement.</p> <p>Je me fais ma propre opinion sur les aspects positifs et négatifs.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montrer les critères de sélection pour les compositions florales ▪ Sensibiliser aux présentations axées sur les ventes (environnement proche, lumière, etc.) ▪ Montrer les critères concernant les textes d'accompagnement ainsi que des modèles (slogans) ▪ Mentionner les opportunités et les répercussions négatives 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montrer les critères de sélection pour les compositions florales ▪ Sensibiliser aux présentations axées sur les ventes (environnement proche, lumière, etc.) ▪ Formuler des textes d'accompagnement brefs et percutants ▪ Mentionner l'importance d'une orthographe correcte ▪ Mentionner les opportunités et les répercussions négatives

c1.3 comparent les publications de différents magasins de fleurs dans les médias sociaux. (C4) L2

- Analyser différents sites Internet en rapport avec l'art floral du mariage, la décoration intérieure, etc. Qu'est-ce qui est bien, qu'est-ce qui l'est moins ?

<p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel/en binôme ▪ Travail de groupe 	<p>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agir de manière responsable ▪ Développer la fiabilité et le sens des responsabilités ▪ Développer des stratégies d'information et de communication 	<p>Exemples d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Images ▪ Vidéos ▪ Traitement de photos ▪ Informations relatives aux applications ▪ Exemples de cas
---	--	---

Compétence opérationnelle c3 :

Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales

Les fleuristes CFC déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions ciblées dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Ils soumettent ensuite différentes propositions à la clientèle et les justifient de manière professionnelle. Ils répondent de manière approfondie aux questions éventuelles. En fonction des propositions soumises ou de la composition florale, ils recommandent des produits complémentaires (p. ex. vase, carte, récipient, etc.). Enfin, ils indiquent à la clientèle l'entretien optimal des compositions florales.

En cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamations) les fleuristes CFC réagissent avec calme et objectivité. Ils écoutent la clientèle, clarifient les faits et proposent une solution adaptée à la situation et qui satisfait tant la clientèle que le magasin de fleurs.

Semestre 5

13 leçons

Situation	<p>Je mène des entretiens de vente et je recommande des compositions florales et des produits avec éloquence et empathie et selon les besoins de la clientèle dans la langue nationale locale.</p> <p>Au quotidien, je conseille la clientèle avec empathie en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais.</p> <p>Je donne à la clientèle des conseils concernant la manipulation, l'entretien et le transport de compositions florales festives dans la langue nationale locale.</p> <p>Je donne à la clientèle des conseils concernant la manipulation, l'entretien et le transport pour l'art floral au quotidien dans une deuxième langue nationale ou en anglais.</p> <p>Je suis capable de prendre des réclamations et d'adapter mon comportement et ma posture à la situation. Pour ce faire, je tiens compte des critères usuels de comportement de l'entreprise.</p>
-----------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montrer les points essentiels concernant la négociation de vente ▪ Sensibiliser, en fonction de la situation, sur les différents besoins et attentes de la clientèle ▪ Mener des négociations de vente de manière individuelle et variée dans la langue nationale locale ▪ Recommander des compositions florales et des produits de manière éloquente et active et de façon à promouvoir les ventes dans la langue nationale locale ▪ Donner des conseils simples sur l'art floral au quotidien dans une deuxième langue nationale ou en anglais ▪ Observer des discussions concernant une réclamation et les analyser avec les personnes en formation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conseil global et en fonction de la situation dans la langue nationale locale concernant l'art floral festif ▪ Conseil simple sur l'art floral au quotidien dans une deuxième langue nationale ou en anglais ▪ Recommandations de produits concernant l'art floral festif dans la langue nationale locale ▪ Ventes complémentaires pour l'art floral au quotidien dans une deuxième langue nationale ou en anglais

c3.5 déterminent des propositions en fonction des souhaits de la clientèle et les justifient. (C4)

L5

- Mener des entretiens de vente complets concernant l'art floral festif
- Exercer et approfondir les entretiens de vente complets

c3.6 proposent à la clientèle, dans le cadre d'un entretien de vente, différents produits, des compositions florales et des prestations de service possibles en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)

L2

- Répéter, élargir et consolider des termes et des phrases concernant des entretiens de conseil ou pour l'art floral au quotidien avec la clientèle dans une deuxième langue nationale ou en anglais

florist.ch - Förliwiesenstrasse 4 • CH-8602 Wangen • T +41 44 751 81 81 •

- Exercer et approfondir les entretiens de vente dans une deuxième langue nationale ou en anglais

c3.9 décrivent l'entretien/la manipulation des compositions florales et des produits. (C2) L1

- Entretien/manipulation de compositions florales festives
- Transport

c3.10 décrivent l'entretien/la manipulation des compositions florales et des produits au quotidien dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C2) L2

- Entretien/manipulation de compositions florales quotidiennes dans une deuxième langue nationale ou en anglais
- Conseils concernant le transport des compositions florales quotidiennes dans une deuxième langue nationale ou en anglais

c3.11 décrivent leur propre comportement et la démarche adaptée en cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamation). (C2) L3

- Traiter les réclamations simples
 - Posture/comportement
 - Réception de la réclamation
 - Discuter de différentes propositions de solution (pas de solution universelle)
 - Aborder brièvement la méthodologie en cas de réclamation dans une deuxième langue nationale ou en anglais

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel/en binôme ▪ Travail de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montrer un comportement de vente axé sur les besoins de la clientèle ▪ Compétences langagières et empathie ▪ Développer et encourager la confiance en soi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeux de rôle ▪ Exemples de cas ▪ Listes de produits (courants) ▪ Glossaire

Domaine de compétences opérationnelles d : Traitement de commandes florales

Compétence opérationnelle d2 :

Prendre les commandes de compositions florales et de prestations de service pour des événements et accompagner la clientèle dans les préparatifs

Les fleuristes CFC prennent les commandes pour divers événements. Si possible, ils conviennent d'un rendez-vous individuel avec les clients afin de leur accorder toute l'attention nécessaire. Lors de l'entretien de vente, ils font preuve d'empathie et communiquent de manière adaptée à la situation. En posant des questions ciblées, ils déterminent les besoins de la clientèle pour l'événement et montrent plusieurs possibilités. Ce faisant, ils indiquent les différents avantages et inconvénients de l'offre et proposent, dans la mesure du possible, des ventes complémentaires. Pour terminer, ils saisissent la commande de manière détaillée (lieu, date, coordonnées de la clientèle, commande exacte, etc.), s'assurent auprès des clients que tout est correct et organisent les étapes suivantes. Ils restent la personne de contact pour la clientèle jusqu'à la fin de la commande

Semestre 5

12 leçons

Situation	Je suis capable de mettre au point différentes compositions possibles pour des événements et d'élaborer, dans ce but, les listes de végétaux et de calculer les prix. Face à la clientèle, je me comporte de manière adaptée à la situation en ce qui concerne les règles de courtoisie et le langage utilisé.
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observer et accompagner les différentes compositions possibles pour des événements ▪ Accompagner la clientèle pour la planification d'événements et être présent(e) lors des discussions ▪ Se comporter de manière adaptée avec la clientèle lors d'événements spéciaux 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Art floral festif ▪ Exercer les entretiens de vente pour l'art floral festif ▪ Analyser l'espace à disposition ▪ Élaborer un projet pour un événement

d2.2 expliquent leur propre comportement lors de l'accompagnement de la clientèle à l'occasion d'événements spéciaux. (C2)

L4

- Comportement et posture dans des situations spécifiques (p. ex. décès, événements festifs > différents types de clientèle)
- Règles de courtoisie
- Langage utilisé

d2.3 mettent au point différentes compositions florales possibles pour les événements au moyen d'exemples concrets et montrent les Ventes complémentaires. (C3)

L8

- Événement : art floral festif :
 - Élaboration d'un projet pour la décoration d'un espace intérieur avec décoration de table > connaissances préalables dans le domaine de l'analyse des espaces et le concept de couleurs (référence DCO e)
 - Parure corporelle
 - Ventes complémentaires (p. ex. coussin pour les alliances, fleurs à parsemer, etc.)
 - Élaborer une planche d'inspiration globale (référence DCO e)

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec d3.1, d3.2 et d3.3
d3.1 élaborent une liste de tous les végétaux ainsi que du matériel auxiliaire décoratif et technique utilisés à l'aide d'un exemple. (C3)
d3.2 calculent les prix de vente des produits et des compositions florales à l'aide d'exemples et d'un facteur prédéfini. (C3)
d3.3 montrent comment les prestations de service (frais de livraison, coût du travail sur place, location, etc.) se répercutent sur le prix total de la composition florale. (C3)

<p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel/en binôme/en groupe 	<p>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pensée en réseau ▪ Approche et action créatives ▪ Capacité de communication ▪ Comportement de vente axé sur les besoins de la clientèle ▪ Approche écologique ▪ Règles de courtoisie et apparence soignée 	<p>Exemples d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser Canva pour la planche d'inspiration ▪ Jeux de rôle et exemples de cas
--	--	--

Compétence opérationnelle d3 :

Calculer le prix de vente des produits, des compositions florales et des prestations de service

Les fleuristes CFC calculent le prix des compositions florales, des produits et des prestations de service en tenant compte de tous les végétaux utilisés ainsi que du matériel auxiliaire décoratif et technique. Pour ce calcul, ils utilisent le facteur défini par l'entreprise. Ils inscrivent lisiblement les prix sur les produits et les compositions florales. Si nécessaire, ils facturent les éventuelles prestations de service.

Semestre 5

(enseigner avec d2) 8 leçons

Situation	Je suis capable de calculer le prix de vente de compositions florales pour des événements festifs et justifier la formation des prix.
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Donner une vue d'ensemble des prestations de service proposées ▪ Mentionner les différents facteurs de calcul ▪ Calculer le prix des compositions florales individuelles et des prestations de service pour l'art floral festif 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calculer le prix des compositions florales et des prestations de service pour des événements festifs ▪ Intégrer le calcul de prestations de service

d3.1 à l'aide d'un exemple, ils élaborent une liste de tous les végétaux ainsi que du matériel auxiliaire décoratif et technique utilisée. (C3) L*

- Élaborer une liste de végétaux et de matériel auxiliaire pour un événement festif

d3.2 à l'aide d'exemples, ils calculent les prix de vente des produits et des compositions florales et d'un coefficient prédéfini. (C3) L*

d3.3 montrent comment les prestations de service (frais de livraison, charge de travail sur place, location, etc.) se répercutent sur le prix total de la commande. (C3) L*

- Indiquer les prix de vente pour un événement festif dans son ensemble > les différentes positions dans la liste de composants doivent être indiqués
 - Compositions florales
 - Charge de travail
 - Liste des prestations de service et des frais de livraison
 - Approfondissement des types de rabais

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec d2.3
d2.3 mettent au point différentes compositions possibles pour les événements au moyen d'exemples concrets et montrent les Ventes complémentaires. (C3)	

Compétence opérationnelle d4 :

Établir des offres pour des compositions florales et des prestations de service

Les fleuristes CFC établissent des offres pour des compositions florales et des prestations de service. Ils saisissent de manière détaillée tous les produits, végétaux et prestations de service nécessaires ainsi que les prix correspondants. S'il y a des conditions spéciales (rabais, date d'expiration, etc.), ils les incluent dans le calcul ou les mentionnent spécialement. Ils calculent le montant total, TVA comprise, et mentionnent les écarts possibles. Ils envoient ensuite l'offre à la clientèle.

Semestre 5

3 leçons

Situation	Je connais la structure de l'offre et je suis capable d'en établir une pour un événement avec toutes les positions requises.
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Établir une offre ▪ Mentionner d'éventuels écarts de prix 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mener des entretiens de vente pour des événements festifs y c. budget, fixation des prix, calcul des prix pour les compositions florales individuelles

d4.1 décrivent les différentes positions d'une offre. (C2) L*

d4.2 préparent une offre à l'aide d'un exemple (y compris la TVA). (C3) L*

d4.3 expliquent les écarts possibles (fluctuations de prix, disponibilité des végétaux, etc.) par rapport à l'offre. (C2) L*(Total) 3

- Se référer à d2.3 > événement festif
 - Établir une offre pour un événement festif :
 - Liste des compositions florales et des prestations de service
 - Formation des prix (y c. prestations de service)
 - Attirer l'attention sur d'éventuels écarts de prix en raison de la disponibilité des végétaux et du prix d'achat
 - Conditions de paiement (rabais, escompte)

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec d2.3
d2.3 mettent au point différentes compositions possibles pour les événements au moyen d'exemples concrets et montrent les Ventes complémentaires. (C3)	

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pensée en réseau ▪ Sens des responsabilités 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyser des exemples de cas et établir des offres sur la base d'une commande concrète

Domaine de compétences opérationnelles e : Réalisation de compositions florales

Compétence opérationnelle e1 :

Analyser les lieux en termes de couleur et de style en vue d'y installer des compositions florales

En vue d'un projet de composition florale, les fleuristes CFC visitent les locaux sur place ou se font une idée des locaux au moyen de photos. Ils tiennent compte des couleurs, des dimensions de la pièce et du type de construction (moderne, luxuriant, épuré, etc.) et définissent différentes compositions possibles. Ils choisissent celle qui convient le mieux et élaborent à cet effet un projet simple dans une prochaine étape.

Semestre 5

12 leçons

Situation	<p>Je suis capable de planifier, développer et présenter différentes compositions possibles dans le domaine de l'art floral festif pour un espace intérieur ou extérieur.</p> <p>Je suis capable d'élaborer et d'utiliser une planche d'inspiration numérique et/ou analogique.</p>
-----------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participer à la livraison et à la mise en place de compositions florales ▪ Réaliser des compositions florales pour la décoration d'un espace intérieur selon les instructions ▪ Analyser l'espace intérieur et/ou extérieur dans le magasin de fleurs pour l'art floral festif ▪ Élaborer une planche d'inspiration pour l'art floral festif en utilisant correctement les termes techniques ▪ Planifier le travail et le temps à disposition pour la réalisation et la livraison des compositions florales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place des compositions florales (dans le domaine de l'art floral festif) ▪ Élaborer des listes de végétaux ▪ Élaborer une liste de matériel auxiliaire technique et décoratif pour l'art floral festif ▪ Élaborer une planche d'inspiration ▪ Planification du travail (calendrier)

e1.1 analysent différents locaux en termes de couleurs, de dimension et d'effet. (C4) L*

- Analyse de l'espace intérieur et/ou extérieur pour l'art floral festif (approfondissement 4^e semestre) :
 - Fonction
 - Utilisation de l'espace
 - Aménagement intérieur
 - Matériaux de construction (béton, bois, acier, verre, etc.)
 - Lumière
 - Accès
 - Couleur
 - Points de vue (points centraux)

e1.2 développent différentes compositions florales possibles et comparent leurs effets. (C5) L*

- Développer des compositions possibles pour un espace intérieur/extérieur dans le domaine de l'art floral festif (approfondissement 4^e semestre)
- Élaborer et utiliser une planche d'inspiration (numérique et/ou analogique) (approfondissement) :
- Éléments de la planche d'inspiration :
 - Visualiser l'espace intérieur/extérieur et la couleur
 - Concept de couleurs
 - Végétaux
 - Saisonnalité et régionalité
 - Aspects écologiques et économiques (p. ex. végétaux teints)
 - Fêtes florales commerciales

- Matériel auxiliaire décoratif
- Compositions florales possibles dans le domaine de l'art floral festif (esquisses)
- Emplacements possibles et éléments de présentation
- Planification du travail
 - Calendrier (préparation, réalisation, travail ultérieur)
 - Établir la liste des végétaux pour les achats
 - Établir la liste du matériel auxiliaire technique et décoratif pour les achats

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Répétition e2.2 et e2.6, enseigner avec e2.4 et e2.7
e2.2 élaborent une planche d'inspiration simple (concept de couleurs). (C5)	
e2.4 esquissent la décoration d'intérieur ainsi que les différentes compositions florales individuelles pour un événement. (C3)	
e2.6 élaborent les points importants pour la planification d'un événement. (C3)	
e2.7 établissent une liste d'achats pour une commande concrète. Ce faisant, ils tiennent compte des délais de livraison et de l'offre existante. (C3)	

e1.3 présentent de manière convaincante une composition florale possible pour une occasion. (C3) L*(Total) 12

- Présenter la planche d'inspiration avec e1.2

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec e2.1
e2.1 élaborent un projet simple pour la décoration florale dans le cadre d'un événement à l'aide d'un exemple. (C3)	

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en binôme/ en groupe ▪ Présentation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approche et actions créatives ▪ Pensée en réseau ▪ Techniques de présentation ▪ Capacité de communication ▪ Posture adéquate 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Échange d'expérience et réflexion ▪ Feed-back des collègues ▪ Discuter des possibilités d'amélioration

Compétence opérationnelle e2 :

Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales

Les fleuristes CFC élaborent un projet simple (numérique, planche d'inspiration, esquisses, etc.) pour la décoration d'intérieur dans le cadre d'un événement festif ou d'une cérémonie funéraire. Ce faisant, ils tiennent compte des nouvelles tendances. Ils discutent du projet élaboré avec la clientèle et procèdent à des adaptations. Sur la base de la composition florale définie, ils planifient l'organisation globale de l'événement ou de la cérémonie funéraire. Ils établissent un déroulement des travaux et organisent le matériel auxiliaire technique et décoratif ainsi que les végétaux. Ce faisant, ils font un choix minutieux et tiennent compte des aspects écologiques et économiques (saison et provenance, quantité, etc.). Ils aménagent le poste de travail de manière à permettre un travail efficace, propre et ergonomique.

Semestre 5

8 leçons

Situation	Je suis capable de visualiser des compositions florales à l'aide de croquis, d'esquisses du projet et d'esquisses techniques.
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser des croquis, des esquisses du projet et des esquisses techniques dans le domaine de l'art floral festif ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esquisser des compositions florales pour l'art floral festif ▪ Esquisser une composition florale en fonction de l'espace

e2.4 esquissent la décoration d'intérieur ainsi que les différentes compositions florales individuelles pour un événement. (C3) L*

- Approfondir les types d'esquisses :
 - Croquis
 - Esquisse du projet
 - Esquisse en couleur
 - Esquisse du plan (plan et effet)
- Échelle, dimensions
- Perspective (perspective en parallèle, perspective normale avec un point de fuite)

e2.7 établissent une liste d'achats pour une commande concrète. Ce faisant, ils tiennent compte des délais de livraison et de l'offre existante. (C3) L*(Total) 8

- Approfondir les types d'esquisses :

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Répétition e2.2 et e2.6, enseigner avec e1.2 et e2.4
e1.2 développent différentes compositions florales possibles et comparent leurs effets. (C5)	
e2.2 élaborent une planche d'inspiration simple (concept de couleurs). (C5)	
e2.4 esquissent la décoration d'intérieur ainsi que les différentes compositions florales individuelles pour un événement. (C3)	
e2.6 élaborent les points importants pour la planification d'un événement. (C3)	

Méthode de travail : <ul style="list-style-type: none">▪ Travail individuel	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : <ul style="list-style-type: none">▪ Capacité d'observation▪ Travail ergonomique	Exemples d'application : <ul style="list-style-type: none">▪ Comparer, discuter et tracer les esquisses techniques (dimensions)▪ Comparer des compositions florales sur la base d'esquisses
--	---	---

Compétence opérationnelle e3 :

Concevoir des compositions florales pour des événements festifs et des cérémonies funéraires et créer une ambiance en conséquence

Les fleuristes CFC organisent la commande en fonction du travail quotidien. En élaborant les compositions florales, ils se basent sur le plan de travail établi au préalable, sur la planche d'inspiration, sur les esquisses et sur l'offre. Ils veillent à adopter une technique de travail adaptée afin de garantir la qualité des compositions florales. Ils entreposent de manière optimale les compositions florales terminées en tenant compte des exigences liées à chaque végétal et au matériel auxiliaire décoratif et ce, jusqu'à la livraison.

Semestre 5

(enseigner avec e1) leçons

Situation	Je suis capable de stocker correctement les compositions florales dans le domaine de l'art floral festif afin de garantir une durée de conservation optimale.
	Je suis capable de présenter des compositions florales dans le domaine de l'art floral festif de manière efficace et propre. Pour ce faire, je tiens compte des exigences liées au matériel auxiliaire technique.

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stockage des compositions florales pour l'art floral festif ▪ Participation lors de la présentation de compositions florales sur place dans le domaine de l'art floral festif 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Référence CIE 4 : ▪ Stockage et présentation de compositions florales pour l'art floral festif

e3.3 expliquent le stockage et l'entretien appropriés des compositions florales. (C2) L *

- Stockage approprié de compositions florales pour l'art floral festif :
 - Entretien, approvisionnement en eau, température

e3.5 expliquent ce à quoi il faut faire attention lors de la mise en place sur le lieu de l'événement. (C2) L *

- Mise en place de compositions florales pour l'art floral festif sur le lieu de l'événement :
 - Transport
 - Mise en place sur le lieu de l'événement :
 - Consignes techniques (p. ex. suspendre, laisser écouler, fixer, etc.)
 - Présentation qui produit de l'effet
 - Propreté générale

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec e4.1
e4.1 décrivent la méthodologie de travail et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)	

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sens des responsabilités 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amener, depuis le magasin de fleurs, des exemples de présentation et de mise en place de compositions florales pour l'art floral festif et en discuter

Compétence opérationnelle e4 :

Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien

Les fleuristes CFC adaptent leur assortiment aux souhaits de la clientèle, mais suivent aussi activement les tendances qui se développent et créent de nouvelles compositions florales créatives dans l'esprit de la philosophie de l'entreprise du magasin. De cette manière, ils adaptent ou complètent leur assortiment en permanence. Lors du choix des végétaux qu'ils utilisent pour leurs travaux, ils veillent à la saison et à la provenance et adaptent la quantité aux besoins du jour. Ils organisent leur poste de travail et réalisent les compositions florales. Une fois le travail terminé, ils contrôlent le résultat final pour s'assurer qu'il correspond à la qualité exigée et à la commande.

Semestre 5

24 leçons

Situation	<p>Je suis capable d'expliquer et de réaliser des compositions florales complexes avec les techniques de travail Lier, Piquer, Monter et Coller selon un processus de travail efficace.</p> <p>Je décris mes compositions florales en utilisant les termes techniques selon les bases de création.</p>
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser différentes compositions florales pour l'art floral festif avec différentes techniques de travail : bouquet de mariée, parure corporelle, décoration d'un espace intérieur, décoration de table, décoration du véhicule ▪ Utiliser les termes techniques selon les bases de création et la théorie des couleurs 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser différentes compositions florales pour l'art floral festif avec différentes techniques de travail ▪ Utiliser des termes techniques selon les bases de création et la théorie des couleurs

e4.1 décrivent le processus et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)

L*

- Expliquer les techniques de travail au moyen de compositions florales
- Techniques de travail :
 - Lier
 - Piquer
 - Monter
 - Coller
- Compositions florales :
 - Bouquet de mariée (lier, piquer, techniques mixtes)
 - Formes rondes (rond, trois-quarts, demi-rond)
 - Bouquet cascade
 - Mentionner les différentes formes actuelles
 - Parure nuptiale (piquer et autres techniques de travail)
 - Mentionner d'autres formes
 - Parure corporelle :
 - Couronne de cheveux
 - Boutonnière
 - Évent. aborder d'autres types de parures corporelles
 - Décoration d'un espace intérieur
 - Décoration de table
 - Décoration du véhicule (lier et piquer)
 - Guirlandes
 - Formes symboliques (cœurs et formes rondes)
 - Remplissages de récipient
 - Évent. aborder d'autres types de décoration pour le véhicule

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Répétition e2.3, enseigner avec e4.4
e2.3 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)	

e4.4 expliquent et justifient les différents processus de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2)

e4.2 analysent différentes compositions florales selon les bases de création. (C4)

L*

e4.3 expliquent et justifient les différentes démarches de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2)

L*(Total) 22

- Critères de création (répétition) :
 - Forme
 - Couleur
 - Valeur
 - Mouvement
 - Surface
- Critères de création :
 - Principe de l'ordre
 - Style de création
 - Disposition des éléments
- Respect des proportions :
 - Proportions (rapport symétrique, règle d'or, sur-proportion et sous-proportion)
 - Point de balance, point de croissance, point de croisement
- Théorie des couleurs selon Itten :
 - Contrastes
 - Harmonie
 - Couleurs voisines
 - Couleurs de la même famille
 - Variété des couleurs

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

	Enseigner avec e2.3 et e4.1
e2.3 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)	
e4.1 décrivent la méthodologie de travail et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)	

e4.4 décrivent des compositions florales traditionnelles et quotidiennes ainsi que leur valeur culturelle. (C2)

L*

- Art floral festif
- Symbolique et importance des compositions florales traditionnelles

e4.5 indiquent les possibilités de s'informer sur les tendances et où elles se trouvent. (C3)

L*(Total) 2

- Tendances relatives à l'art floral festif
 - Conseils et liens
- Enseigner avec e4.4

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel/en binôme/en groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer et comparer les processus de travail et les techniques de travail ▪ Favoriser une approche et une action créatives ▪ Favoriser la pensée en réseau ▪ Agir de manière responsable 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Photos, images ▪ Exemples de cas ▪ Utilisation de planches d'inspiration ▪ Esquisses

3ème année de formation 6ème semestre

Compétence opérationnelle	Sujets	100 leçons
a Acquisition et stockage de marchandises		Total
a1 : Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs	▪	
b : Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits		Total
b2 : Entretenir les plantes et les végétaux coupés	▪	
c : Conseil à la clientèle		Total
c1 : Promouvoir les produits et les compositions florales	▪	
e : Réalisation de compositions florales		Total
e1 : Analyser les lieux en termes de couleur et de style en vue d'y installer des compositions florales	▪	
e2 : Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales	▪	
e3 : Concevoir des compositions florales pour des événements festifs et des cérémonies funéraires et créer une ambiance en conséquence	▪	
e4 : Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien	▪	

Mise en réseau de toutes les compétences opérationnelles du DCO a 10 leçons

Contenu spécifique :

Domaine de compétences opérationnelles a : Acquisition et stockage de marchandises

Compétence opérationnelle a1 :

Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs

Les fleuristes CFC préparent une liste d'achats en fonction des commandes de la clientèle, des besoins quotidiens, des stocks et du budget fixé. Pour les fleurs et les plantes, ils tiennent compte de l'offre, de la saison et de la provenance. Ils dressent la liste de manière claire et structurée (termes techniques, produits de marque, etc.). Ils connaissent les sources d'approvisionnement habituelles et classent la marchandise en conséquence. Ils commandent ensuite la marchandise définie par téléphone, par e-mail ou la choisissent sur place.

Semestre 6

10 leçons

Situation	Je suis capable de mettre en réseau mes connaissances techniques relatives à l'acquisition et au stockage de marchandises et de les utiliser pour la planification de compositions florales.
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Élaborer des listes d'achats (offre, saison, région, qualité, sources d'approvisionnement) ▪ Gérer l'entrepôt ▪ Utiliser les noms botaniques 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucune référence (pas de CIE au dernier semestre)

a1.1 font la distinction entre le matériel auxiliaire technique et le matériel auxiliaire décoratif et expliquent leurs domaines d'utilisation. (C4) L*

- Matériel auxiliaire technique et décoratif (mise en réseau)
- Connaissance des matériaux (mise en réseau)

a1.4 utilisent les noms botaniques et les noms communs des végétaux d'une commande. (C3). L*(Total) 10

- Noms botaniques (approfondissement et mise en réseau)

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planification du projet ▪ Sens des responsabilités ▪ Pensée en réseau ▪ Arguments et présentation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en réseau de toutes les compétences opérationnelles ▪ Tâches en réseau

Mise en réseau de toutes les compétences opérationnelles du DCO b

10 leçons

Contenu spécifique :

Domaine de compétences opérationnelles b : Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits

Compétence opérationnelle b2 : Entretenir les plantes et les végétaux coupés

Les fleuristes CFC entretiennent les végétaux (p. ex. plantes, fleurs coupées, verdure coupée, végétaux secs, baies et fruits décoratifs, branchages décoratifs) de manière appropriée et en tenant compte de la température, de la lumière, de l'eau ainsi que des besoins en nutriments et en substrat dans les espaces intérieurs et extérieurs.

Ils identifient les dégâts physiologiques, les maladies et les nuisibles les plus fréquents dans les plantes. Ils mettent à l'écart les plantes saines si nécessaire. Ils discutent de la marche à suivre avec la personne responsable et mettent en œuvre les mesures nécessaires (insectes, plantes).

Semestre 6 10 leçons

Situation	Ma tâche consiste à planifier, sur le long terme, une composition florale plantée pour des espaces intérieurs et extérieurs. Pour ce faire, je tiens compte du choix du substrat ainsi que des systèmes d'irrigation et de la santé des plantes.
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planifier et mettre en œuvre une composition florale plantée pour l'intérieur et l'extérieur ▪ Identifier les dégâts aux plantes et conseiller à la clientèle des mesures simples pour y remédier 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucune référence (pas de CIE au dernier semestre)

b2.3 comparent les différentes exigences des plantes, en tenant compte de l'emplacement, de la température, de la lumière et de l'eau. (C4) L*

b2.4 expliquent les propriétés des différents substrats et engrais ainsi que leur utilisation. (C2) L*

- Systèmes d'irrigation minérale
- Substrats minéraux

b2.5 déterminent les différents types de dégâts sur les plantes et indiquent les mesures possibles de protection des plantes. (C4) L*

b2.6 expliquent les bases légales de l'utilisation professionnelle des produits phytosanitaires. (C2) L*(Total) 10

- Protection des plantes : identifier les dégâts et prendre des mesures simples pour y remédier
 - Poux
 - Fumagine
 - Cochenilles
 - Poux farineux
 - Araignées rouges
 - Mildiou (vrai et faux mildiou)
 - Rouille

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none">▪ Travail individuel▪ Travail de groupe (sur les différents dégâts)▪ Présentation	<ul style="list-style-type: none">▪ Compétences de recherche▪ Planification du projet	<ul style="list-style-type: none">▪ Recherche sur les dégâts (Internet)▪ Ouvrages spécialisés▪ Recherche sur les prestataires de systèmes d'irrigation : p. ex. Luwasa, Lechuza

Mise en réseau de toutes les compétences opérationnelles du DCO c

15 leçons

Thèmes	Contenus
Entretiens de vente	<ul style="list-style-type: none"> ○ Analyse des besoins ○ Négociations de vente ○ Communication ○ Argumentation ○ Posture
Réclamations	<ul style="list-style-type: none"> ○ Processus ○ Comportement

Contenu spécifique :

Compétence opérationnelle c1 :

Promouvoir les produits et les compositions florales

Les fleuristes CFC créent une atmosphère agréable dans le magasin de fleurs à l'aide de différentes compositions florales, de produits et de plantes. Ils vérifient ensuite les conditions d'éclairage et prennent la photo au bon moment. Ils vérifient la qualité de l'image et la retouchent légèrement si nécessaire. Ils mettent en valeur la photo avec un texte d'accompagnement approprié et la publient sur les canaux digitaux habituels de l'entreprise (p. ex. page Internet, Facebook, Instagram, LinkedIn, etc.) après avoir consulté leurs supérieurs. Ils analysent l'impact et la visibilité de la photo à l'aide des likes, commentaires, followers, commandes, etc. et formulent des propositions d'amélioration.

Semestre 6

4 leçons

Situation	En accord avec mon/ma supérieur(e), je photographie une composition florale réussie de façon à promouvoir la vente et je formule un texte bref et approprié. À des fins publicitaires, je mets la photo à la disposition de mon/ma supérieur(e).
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en scène et photographier des compositions florales de façon à promouvoir les ventes pour en faire la publicité sur les canaux habituels de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucune référence (pas de CIE au 6^e semestre)

c1.2 formulent des textes adaptés à différentes photos afin de promouvoir les ventes. (C3)

L4

- Photographier et décrire une composition florale qui a été réalisée dans l'entreprise formatrice. Ensuite, préparer la publication pour les médias sociaux. P. ex. sur le thème de l'art floral festif selon la saison > mariage au printemps/en automne, etc.

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'application :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comportement de vente axé sur les besoins de la clientèle ▪ Communication écrite ▪ Sens des responsabilités 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Collaboration avec l'enseignement de la culture générale (ECG) ▪ Amener des compositions florales réalisées dans l'entreprise

Mise en réseau de toutes les compétences opérationnelles du DCO d

Traitement de commandes florales

15 leçons

Thèmes	Contenus
Accompagnement de la clientèle à l'occasion d'événements spéciaux	<ul style="list-style-type: none"> ○ Empathie ○ Communication de manière adaptée au destinataire
Entretien téléphonique	<ul style="list-style-type: none"> ○ Déroulement ○ Communication par téléphone ○ Critères spécifiques à la vente par téléphone ○ Jeux de rôle

Contenu spécifique :

Compétence opérationnelle d4 :

Établir des offres pour des compositions florales et des prestations de service

Les fleuristes CFC établissent des offres pour des compositions florales et des prestations de service. Ils saisissent de manière détaillée tous les produits, végétaux et prestations de service nécessaires ainsi que les prix correspondants. S'il y a des conditions spéciales (rabais, date d'expiration, etc.), ils les incluent dans le calcul ou les mentionnent spécialement. Ils calculent le montant total, TVA comprise, et mentionnent les écarts possibles. Ils envoient ensuite l'offre à la clientèle.

Semestre 6

4 leçons

Situation	Je connais la structure de l'offre et je suis capable d'en établir une pour un événement avec toutes les positions requises.
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Établir une offre ▪ Mentionner d'éventuels écarts de prix 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aucune référence (pas de CIE au 6^e semestre)

d4.1 décrivent les différentes positions d'une offre. (C2) L*

d4.2 préparent une offre à l'aide d'un exemple (y compris la TVA). (C3) L*

d4.3 expliquent les écarts possibles (fluctuations de prix, disponibilité des végétaux, etc.) par rapport à l'offre. (C2) L*(Total) 4

- Se référer à des événements et aux compositions florales individuelles
 - Établir des offres

- Prendre en compte les calculs de prix
- Formation des prix (y c. prestations de service)
- Répéter les indications de quantité concernant les végétaux
- Saison/régionalité

<p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel 	<p>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pensée en réseau ▪ Sens des responsabilités 	<p>Exemples d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyser des exemples de cas et établir des offres sur la base d'une commande concrète
--	--	---

Mise en réseau de toutes les compétences opérationnelles du DCO e

Réalisation de compositions florales

50 leçons

Thèmes	Contenus
Compositions florales individuelles et compositions florales complexes avec tâches supplémentaires	<ul style="list-style-type: none"> ○ Différentes techniques de travail ○ Fixation de matériel décoratif et technique ○ Planche d'inspiration ○ Esquisses ○ Présentation ○ Calculs ○ Saison, régionalité ○ Économie, écologie
Planification du travail	<ul style="list-style-type: none"> ○ Processus de travail ○ Gestion du temps ○ Matériel auxiliaire d'ordre général (balai, pelle, chiffon, arrosoir, vaporisateur, etc.) et outils (couteau de fleuriste, sécateur, pince coupante, etc.)
Listes d'achats	<ul style="list-style-type: none"> ○ Matériel auxiliaire technique et décoratif (informations précises) ○ Listes de végétaux (noms botaniques scientifiques)
Mettre au point différentes compositions possibles sur la base d'un thème prédéfini	<ul style="list-style-type: none"> ○ Identifier le contexte ○ Faire preuve de créativité ○ Développer des idées ○ S'assurer de la faisabilité et de la disponibilité des végétaux ○ Exercer les présentations à la clientèle
Analyser les compositions florales	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bases de création ○ Théorie des couleurs