

## Programme de formation pour les cours interentreprises Fleuriste CFC

### Programme de cours pour le CIE II Art floral usuel, vente et médias sociaux

L1es sections locales ont la compétence d'adapter individuellement le planning journalier en fonction des besoins.

<b>Période de réalisation</b>	1 <sup>re</sup> année, 2 <sup>e</sup> semestre
<b>Durée du cours</b>	3 jours
<b>Participants</b>	Max. 7-8 par cours, avec un responsable CIE
<b>Lieu du cours</b>	Centre CIE
<b>Outils de travail</b>	Couteau de fleuriste, sécateur, ciseaux à ruban, pince à bec et pince à bec plate, pince coupante, matériel pour écrire, feutre fin noir, feuilles de papier blanc, téléphone portable ou tablette, ordinateur portable
<b>Tenue de travail</b>	Chaussures fermées, vêtements de travail habituels (principe de l'oignon)
<b>PAITÉ</b>	Préparation et accueil nouvelles connaissances, <b>A</b> ctivation connaissances préalables, <b>I</b> nformation, <b>T</b> raitement de l'information, <b>É</b> valuation de la procédure

<b>Compétences opérationnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a1: Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs.</li> <li>• b2: Entretenir les plantes et les végétaux coupés.</li> <li>• c1: Promouvoir les produits et les compositions florales.</li> <li>• c2: Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs.</li> <li>• c3: Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales.</li> <li>• c4: Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales.</li> <li>• d1: Prendre les commandes florales par différents canaux de vente.</li> <li>• d2: Prendre les commandes de compositions florales et de prestations de service pour des événements et accompagner la clientèle dans les préparatifs.</li> <li>• d3: Calculer le prix de vente des produits, des compositions florales et des prestations de service.</li> </ul>
------------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• e2: Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales.</li> <li>• e4: Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien.</li> </ul>
<b>Objectifs évaluateurs</b>	<p>a1.1 attribuent le matériel auxiliaire technique et décoratif au domaine d'utilisation correspondant. (C4)</p> <p>a1.4 utilisent les noms botaniques et les noms communs des végétaux pour les compositions florales. (C3)</p> <p>a1.5 analysent les étiquettes des végétaux (origine, qualité, date de coupe, producteur, label, nombre d'unités/quantité, prix), etc. (C4)</p> <p>b2.4 répartissent les végétaux et le matériel entre les différentes commandes. (C3)</p> <p>c1.1 photographient les compositions florales en tenant compte des conditions d'éclairage et en créant une atmosphère agréable. (C3)</p> <p>c1.2 formulent des textes adaptés à différentes photos afin de promouvoir les ventes et analysent les effets. (C4)</p> <p>c1.3 publient les photos sur les canaux internes à l'association. (C3)</p> <p>c1.4 développent de brèves actions publicitaires dans les médias sociaux sur un thème donné. (C3)</p> <p>c1.5 suivent la diffusion d'une publication au moyen d'un exemple concret et formulent des propositions d'amélioration. (C3)</p> <p>c2.1 accueillent la clientèle de manière aimable et prévenante dans le cadre de la situation de vente. (C3)</p> <p>c2.2 accueillent la clientèle de manière aimable et prévenante en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais dans le cadre de la situation de vente. (C3)</p> <p>c2.5 mènent des discussions courantes avec la clientèle dans le cadre de situations de vente. (C3)</p> <p>c2.6 mènent, dans le cadre de situations de vente, une brève discussion concernant des sujets simples de leur quotidien (professionnel) dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)</p> <p>c2.8 appliquent les règles de la communication verbale et non verbale dans les entretiens de vente et analysent l'entretien. (C4)</p> <p>c3.1 utilisent, dans une situation de vente, différents types de questions afin de déterminer les souhaits de la clientèle. (C3)</p> <p>c3.2 déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions simples dans une deuxième langue étrangère ou en anglais, dans le cadre d'une situation de vente. (C3)</p> <p>c3.4 font ressortir différents types de clientèle dans le cadre d'un entretien de vente. (C4)</p> <p>c3.5 proposent, dans des situations de vente, différents produits, des compositions florales personnalisées, des ventes complémentaires et des prestations de service possibles. (C4)</p> <p>c3.6 proposent à la clientèle, dans le cadre de situations 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)</p> <p>c3.7 recommandent, dans le cadre de situations de vente, des ventes complémentaires à la composition florale choisie/au produit choisi. (C4)</p>

c3.8 recommandent, dans le cadre de situations de vente, des 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)

c3.9 attirent, dans des situations de vente, l'attention de la clientèle sur l'entretien optimal de la composition florale/du produit. (C3)

c3.10 attirent, dans des situations de vente, l'attention de la clientèle sur l'entretien optimal de la composition florale/du produit en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)

c3.11 appliquent, en cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamation), la procédure appropriée dans le cadre d'un entretien de vente. (C3)

c3.12 appliquent, en cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamations) dans une deuxième langue nationale ou en anglais, la procédure appropriée dans le cadre de situations de vente. (C3)

c4.3 conseillent la clientèle, dans le cadre d'une situation de vente, en ce qui concerne un emballage adéquat et écologique des produits et des compositions florales (p. ex. météo, température, transport, publicité, coûts, etc.). (C4)

c4.4 proposent à la clientèle, dans le cadre de situations de vente, un emballage adéquat et écologique des produits et des compositions florales (p. ex. météo, température, transport, publicité, coûts, etc.) en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)

c4.5 élaborent différentes possibilités d'emballage pour les compositions florales. (C3)

c4.7 appliquent les points les plus importants de la prise de congé de la clientèle dans des situations de vente. (C3)

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

d1.2 mènent un entretien de vente par téléphone. (C3)

d1.3 s'assurent que la commande peut être exécutée sur la base du bon de commande. (C3)

d2.2 déterminent, par le biais de différents types de questions, les besoins pour l'événement dans le cadre d'un entretien de vente. (C3)

d3.2 calculent les prix de vente pour des compositions florales réalisées. (C3)

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

e2.8 attribuent aux compositions florales les végétaux et le matériel auxiliaire conformément à la commande. (C4)

e2.9 aménagent le poste de travail de manière à permettre un travail efficace, propre et ergonomique. (C3)

e4.3 réalisent différentes compositions florales avec les techniques de travail lier, piquer, planter ainsi que d'autres techniques de travail en tenant compte des démarches de travail corrects. (C3)

e4.4 élaborent des compositions florales traditionnelles et quotidiennes. (C4)

<b>Jour 1 : titre</b>	Art floral au quotidien
<b>Contenu</b>	Bouquet, couronne, boutonnière et remplissage de récipient (planté), stockage et présentation des marchandises
<b>Connaissances professionnelles</b>	Stockage des végétaux coupés, différents besoins en entretien des végétaux coupés et des plantes Matériel auxiliaire technique et décoratif, critères de création et facteurs de création
<b>Transfert dans la pratique</b>	Effectuer les tâches selon la fiche d'observation

Contenu	Forme d'enseignement / matériel auxiliaire	Durée indicative
P - Accueil - Qui sommes-nous ? - Informations (repas de midi, pause, fin de la journée, etc.) - Présenter le déroulement de la journée	Frontal, plénum	15 min.
A - Combien de bouquets avez-vous réalisés en entreprise ? (Offrir la possibilité d'échanger des photos : prendre des photos en entreprise et les montrer) - Quels types de bouquets ?	Plénum	10 min.
I - Introduction carte de création, explications relatives aux différents points	Instructions, plénum	15 min.
T - Préparer les végétaux coupés et la place de travail - Réaliser l'esquisse - Remplir la carte de création - Réaliser un bouquet	Travail individuel Apprentis plus rapides : calculer le prix de vente du bouquet	60 min.
É - Discuter de la composition florale y. c. esquisse et carte de création, noter les points importants	Plénum ou travail en binôme	30 min.
<b>Pause</b>		<b>15 min.</b>
I - Lier une petite couronne (p. ex. couronne de porte, couronne de tête, couronne d'urne, couronne de saison) - Quelles compositions florales peut-on réaliser avec la technique de travail lier?	Démonstration en plénum, différentes étapes	75 min.
T - Lier une petite couronne	Travail individuel	
É - Discuter brièvement des compositions florales et les présenter	Plénum	20 min.

<b>Pause de midi</b>		<b>60 min.</b>
T	- Réaliser une boutonnière avec un Gala Clip	Travail individuel (pas d'introduction)
É	- Discuter des compositions florales et les présenter, noter les points importants	Plénum
A	- Que savez-vous des remplissages de récipient (plantés) ? - De quoi faut-il tenir compte ? À quoi faites-vous attention ?	
I	- Introduction au remplissage de récipient (planté) <ul style="list-style-type: none"> <li>o Différents substrats</li> <li>o Différents types de récipients</li> <li>o Emplacement, luminosité</li> <li>o Espaces intérieurs et extérieurs</li> <li>o Sociologie des plantes (introduction)</li> <li>o Différents labels et étiquettes</li> </ul>	Instructions, démonstration
R	- Préparer la place de travail - Préparer les végétaux - Réaliser l'esquisse - Réaliser le remplissage de récipient (planté) - Description de l'emplacement - Ranger la place de travail	Travail individuel : l'instructeur CIE montre les différentes étapes
<b>Pause</b>		<b>15 min.</b>
É	- Discuter des compositions florales et les présenter, noter les points importants	
I	- Stockage et emballage des compositions florales réalisées <ul style="list-style-type: none"> <li>o Microclimat</li> <li>o Évaluation des compositions florales élaborées à travers l'emballage</li> </ul>	Instructions et démonstration
T	- Appliquer le microclimat (p. ex. avec une couronne ou une boutonnière > assurer la durée de conservation pour la journée CIE suivante)	
I / T	- Présentation des marchandises (le thème est introduit dans le CIE) <ul style="list-style-type: none"> <li>o Points importants : éclairage, maintien de la propreté sur les surfaces de présentation, ordre et propreté, présentation du produit, concept de couleurs</li> </ul>	L'école met à la disposition du CIE le document relatif à la présentation des marchandises (introduction présentation des marchandises au CIE) et le reprend au semestre suivant.

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Présentation des marchandises : élaborer à cet effet une fiche de travail, reprise lors de chaque CIE et éventuellement complétée.</li> <li>○ La présentation des marchandises est une thématique abordée à chaque CIE, elle est traitée à l'école au 4<sup>e</sup> semestre.</li> <li>- Présenter les compositions florales réalisées pour le lendemain (préparer le magasin)</li> </ul>		
<b>É</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rétrospective de la journée</li> <li>- Noter des informations</li> <li>- Rangement</li> </ul>		30 min.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : établir des liens

<b>Jour 2 : titre</b>	Vente et médias sociaux
<b>Contenu</b>	Introduction à la vente, publicité dans les médias sociaux, utilisation des médias sociaux
<b>Connaissances professionnelles</b>	Connaissances relatives à la communication verbale et non verbale Personnalité de vente Termes techniques concernant les compositions florales les plus courantes Bon de commande
<b>Transfert dans la pratique / entreprise formatrice</b>	Effectuer les tâches selon la fiche d'observation

Contenu	Forme d'enseignement / matériel auxiliaire	Durée indicative
P - Accueil - Informations (repas de midi, pauses, fin de la journée, etc.) - Présenter le déroulement de la journée		15 min.
A - Qui s'occupe de la vente ? - Quelles expériences avez-vous faites dans la vente ? - Comment cela se passe dans votre entreprise ?	Plénum	60 min.
A - Personnalité de vente - Apparence physique (habillement, posture, attitude) - Effet - Quelles doivent être les qualités du personnel de vente ? - Bonnes et moins bonnes expériences ? Pourquoi ?	Personnes en formation : p. ex. travail de groupe Rassembler les connaissances Noter sur des flip charts, brèves présentations	
A - Connaissez-vous les différents types de questions concernant les négociations de vente ? - Accueil, questions préliminaires, évaluation des besoins, conseils simples, prise de congé - Connaissances préalables relatives à la communication verbale et non verbale (école professionnelle)	Plénum	105 min. (y c. 15 min. de pause)
T	Travail individuel et travail en binôme	15 min.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Noter les questions dans le dossier (dans la langue nationale du lieu où se situe l'école professionnelle dans la forme standard, et dans une deuxième langue nationale ou en anglais)</li> <li>- Réaliser un entretien de vente simple (avec végétaux coupés) également dans la langue nationale du lieu où se situe l'école professionnelle sous la forme standard, ainsi que dans une deuxième langue nationale ou en anglais, avec des fiches d'aide</li> <li>- Analyser les entretiens de vente</li> </ul>	(Discuter des outils numériques avec l'école > leur utilisation plus fréquente est souhaitée également lors des CIE)	
A / T <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bon de commande : quelles expériences avez-vous faites au sein de votre entreprise ?</li> <li>- Vente par téléphone, prise de commande, noter correctement la commande, vérifier la faisabilité (dans la langue locale et dans une langue étrangère)</li> </ul>	Plénium, travail en binôme	45 min.
T <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser quelques exemples, noter les points importants</li> </ul>		
<b>Repas de midi</b>		<b>60 min.</b>
A <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comment les médias sociaux sont-ils utilisés au sein de l'entreprise ?</li> <li>- Différences : usage privé des médias sociaux et usage professionnel</li> <li>- Avez-vous déjà des tâches concrètes / une expérience réelle en ce qui concerne l'usage des médias sociaux au sein de votre entreprise ?</li> <li>- Modèles professionnels</li> <li>- Qu'est-ce qui est permis dans le contexte professionnel ?</li> <li>- De quoi faut-il tenir compte pour avoir une bonne photo ?</li> </ul>		30 min.
I / T <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comment prendre de bonnes photos ?</li> <li>- Luminosité</li> <li>- Ambiance (atmosphère agréable)</li> <li>- Photographier les compositions florales réalisées &gt; éventuellement avec un modèle (couronne, boutonnière) &gt; protection de la personnalité</li> <li>- Suivre les publications</li> </ul>	Démonstration, travail individuel ou travail en binôme	30 min.
I / T <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédiger des textes adaptés aux photos qui soient efficaces et qui servent à promouvoir les ventes             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Longueur, mots-clés, expressions toutes faites, formulations pertinentes</li> </ul> </li> <li>- Publier la photo avec le texte</li> </ul>	Travail en binôme / travail de groupe	45 min.
É		30 min.

- Analyser les travaux et donner des impulsions pour la suite		
<b>Pause</b>		<b>15 min.</b>
T / É - Réaliser et publier de brèves campagnes promotionnelles dans les médias sociaux (p. ex. Pâques, Fête des mères, foire de printemps, été, mariage, baptême) - Analyser les publications	Travail en binôme	60 min.
É - Rétrospective - Principaux points à retenir - Répondre aux questions - Rangement		30 min.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : créativité, code de conduite, sens des responsabilités

<b>Jour 3 : titre</b>	Art floral au quotidien
<b>Contenu</b>	Remplissages de récipient, entretiens de vente, types de clientèle
<b>Connaissances professionnelles</b>	Types de clientèle (connaissances préalables très générales), ventes complémentaires, calculer le prix des compositions florales
<b>Transfert dans la pratique</b>	Effectuer les tâches selon la fiche d'observation

Contenu	Forme d'enseignement / matériel auxiliaire	Durée indicative
<b>P</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil</li> <li>- Informations (repas de midi, pauses, fin de la journée, etc.)</li> <li>- Présenter le déroulement de la journée</li> </ul>		10 min.
<b>A</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques alternatives de piquage : Lesquelles connaissez-vous ? Lesquelles sont utilisées au sein de votre entreprise ?</li> </ul>		20 min.
<b>I</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Montrer d'autres techniques alternatives de piquage</li> </ul>	Information sur les autres bases de piquage	
<b>T</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esquisser un remplissage de récipient</li> <li>- Remplir la carte de création</li> <li>- Réaliser un remplissage de récipient avec d'autres techniques alternatives de piquage</li> </ul>	Travail individuel : l'instructeur CIE montre les différentes étapes	40 min.
<b>É</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Discuter des remplissages de récipient avec les autres techniques alternatives de piquage, noter les points importants</li> </ul>	Plénum, travail en binôme	20 min.
<b>Pause</b>		<b>15 min.</b>
<b>A</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculer le prix des compositions florales, qu'avez-vous déjà fait en entreprise ?</li> <li>- Comment le prix est-il défini ? (Eventuellement révision de ce qui a été vu à l'école)</li> </ul>		30 min.
<b>T</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculer les prix des compositions florales réalisées</li> </ul>		
<b>I</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des besoins de la clientèle</li> </ul>	Réaliser en groupes (activer les connaissances préalables acquises à l'école)	105 min.

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Questions à poser (questions ouvertes)</li> <li>○ Souhaits de la clientèle, présentation</li> <li>○ Conseils, recommandations</li> <li>○ Ventes complémentaires</li> <li>○ Conseils d'entretien</li> <li>○ Possibilités de transport</li> </ul>		
<p>T</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Questions et recommandations / conseil durant l'entretien de vente (dans la langue nationale du lieu où se situe l'école professionnelle dans la forme standard, ainsi que dans une deuxième langue nationale ou en anglais)</li> <li>- Se filmer par deux</li> </ul>	Travail en binôme ou travail de groupe	
<b>Pause de midi</b>		<b>60 min.</b>
<p>É</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluer les entretiens de vente à l'aide des vidéos</li> </ul>		40 min.
<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Types de clientèle <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Manière de réagir aux différents types de clientèle</li> <li>○ Différentes techniques de questionnement</li> <li>○ Clientèle insatisfaite</li> <li>○ Clientèle indécise</li> <li>○ Clientèle stressée, etc.</li> </ul> </li> </ul>	Plénum, éven. Vidéos YouTube sur les types de clientèle	70 min.
<p>T</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aborder les différents types de clientèle dans l'entretien de vente</li> <li>- Évaluer les entretiens de vente, noter les points importants</li> </ul>		
<b>Pause</b>		<b>15 min.</b>
<p>É</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rétrospective concernant les trois jours de CIE</li> <li>- Répondre aux questions</li> <li>- Feed-back</li> <li>- Principaux points à retenir</li> </ul>		35 min.
Préparer les présentations		50 min.
<p>Fin de la journée avec les formateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation des publications dans les médias sociaux</li> <li>- Présentation des compositions florales</li> </ul>		30 min.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : empathie, attitude efficace et sûre de soi