

Plan d'étude national

Fleuriste AFP

florist.ch -
Schweizer Floristenverband
1^{ère} édition 2023

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 AFP" 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 CO). Les situations professionnelles typiques (compétences opérationnelles) des fleuristes AFP 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.

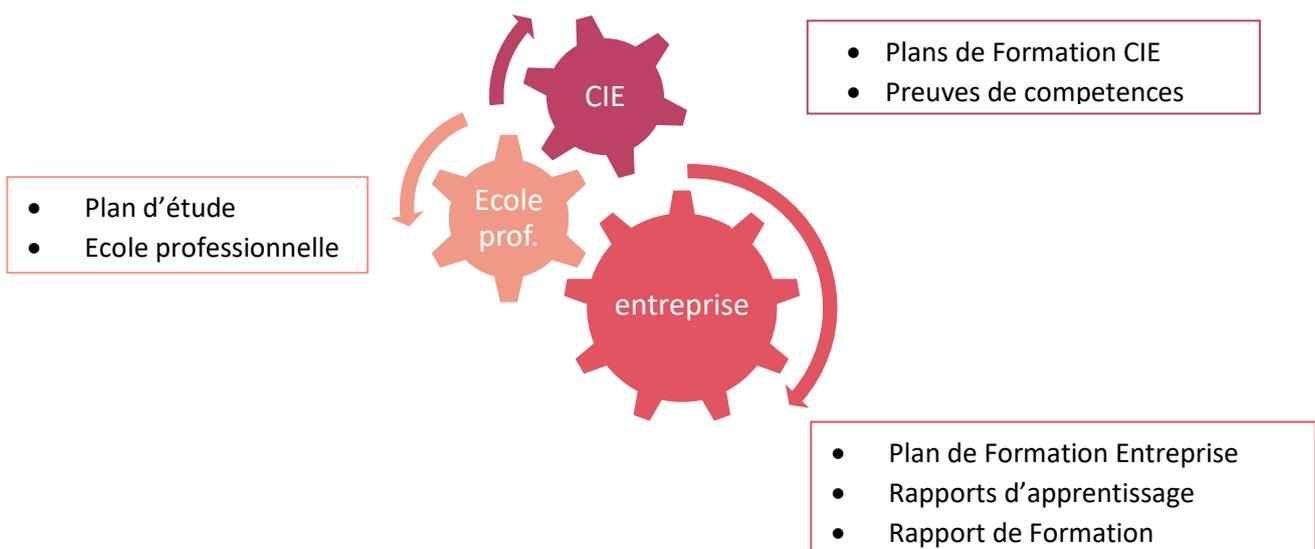
Les aspects les plus importants de l'orientation vers les compétences opérationnelles ainsi que de la coordination et de la coopération entre les lieux de formation sont expliqués ci-après, et les principes de mise en œuvre dans les trois lieux de formation sont présentés.

Orientation sur les compétences opérationnelles

Le plan de formation des fleuristes AFP se compose de 16 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 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 quatre 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			
	1ère année de formation		2ème année de formation	
	1	2	3	4
Domaines des compétences opérationnelles A et B	30	30	30	30
Domaines des compétences opérationnelles C et D	20	20	30	30
Domaines des compétences opérationnelles E	50	50	40	40
Enseignement de la culture générale	60	60	60	60
Sport	20	20	20	20

Répartition par semestre

CO	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4
A1				
A2				
A3				
B1				
B2				
B3				
B4				
C1				
C2				
C3				
C4				
D1				
D2				
D3				
E1				
E2				

Tableaux de coordination entre les lieux de formation

Fleuriste AFP

	1. Sem.			2. Sem.			3. Sem.			4. Sem.		
	Entreprise	CIE	École Professionnelle									
a) Acquisition et stockage de marchandises												
a1: Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs, selon les instructions reçues	I	1	I	I	2	A	I	3,4	A	A		A/C
a2: Contrôler les marchandises reçues dans le magasin de fleurs et	I	1	I	I			A	4	A			C
a3: Stocker les marchandises dans le magasin de fleurs.	I	1	I	A					A			C
produits												
b1: Préparer les végétaux pour la vente et en contrôler la qualité.	I	1	IIA				A					C
b2: Entretien des plantes et les végétaux coupés.	I			I	2	I	I		A	A		A/C
b3: Présenter les produits dans le magasin de fleurs de manière à promouvoir les ventes.				I			I	3		A		IIA/C
b4: Nettoyer et entretenir les locaux du magasin de fleurs.	I	1	IIA	I			A					C
c) Conseil à la clientèle												
c1: Promouvoir différents produits et compositions florales selon les modèles indiqués.	I			I			I	3	IIA	A		C
c2: Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs	I		I	I	2	A	I	3	A	A		A/C
c3: Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales.	I			I	2	I	I	3,4	A	A		A/C
florales.	I	1	I	I	2	A	I	3		A		C
d) Traitement de commandes florales												
d1: Prendre les commandes florales.	I			I	2		I		IIA	A		C
d2: Prendre les commandes de compositions florales et de prestations de service pour des événements quotidiens et récurrents.							I	4		A		IIA/C
d3: Calculer le prix de vente des produits, des compositions florales simples et des prestations de service.				I	2	IIA	I	4		A		A/C
e) Réalisation de compositions florales												
e1: Préparer la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales en fonction de la commande.	I	1	I	I	2	A	I	3,4	A	A		A/C
e2: Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien.	I	1	I	I	2	A	I	3,4	A	A		A/C

CIE 1-5

École professionnelle

I = Introduir

A = Approfondir

C = Combiner

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.

Plan d'études

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, selon les instructions reçues	▪	17
a2: Contrôler les marchandises reçues dans le magasin de fleurs et les étiqueter.	▪	2
a3: Stocker les marchandises dans le magasin de fleurs.	▪	Avec b4
b: Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits		Total
b1: Préparer les végétaux pour la vente et en contrôler la qualité.	▪	5
b4: Nettoyer et entretenir les locaux du magasin de fleurs.	▪	6
c: Conseil à la clientèle		Total
c2: Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs	▪	14
c4: Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales.	▪	6
e: Realisieren von Réalisation de compositions florales		Total
e1: Préparer la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales en fonction de la commande.	▪	42
e2: Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien.	▪	8

Domaine de compétence opérationnelle a : Acquisition et stockage de marchandises

Compétence opérationnelle a1 :

Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs, selon les instructions reçues.

Les fleuristes AFP préparent une liste d'achats selon les instructions reçues et 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. D'entente avec la personne responsable, ils commandent ensuite la marchandise définie par téléphone ou par courriel.

Semestre 1

17 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
- Mettre en évidence les possibilités d'utilisation ainsi que les avantages et les inconvénients du matériel auxiliaire technique

a1.4 utilisent les noms botaniques et les noms commerciaux communs des végétaux d'une commande. (C3) L11

- Noms botaniques des fleurs coupées (saisonnalité)
- Noms communs
- Symboles botaniques
- Formes de croissance (p.ex. : retombante, érigée) et Durée de vie

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

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

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/en binôme 	<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 	<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 AFP déballent les marchandises 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 étiquettent les marchandises et les végétaux, TVA comprise. Ensuite, ils intègrent les marchandises et les végétaux en fonction du visuel du magasin de fleurs, les trient dans le lieu de stockage ou les réservent selon les commandes de la clientèle.

Semestre 1

2 leçons

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 ▪ Comprendre et mettre en œuvre le plan de gestion des déchets de la commune ▪ Montrer des exemples de recyclage de matériaux 	<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

a2.5 expliquent 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. (C2) L2

- 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'applications :</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 AFP rangent les marchandises 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 et à une utilisation optimale de l'espace de stockage. Ils réduisent autant que possible les risques éventuels (risque de trébucher, manque de sources de lumière, etc.).

Semestre 1

(avec b4)

Situation	<p>Je sais comment et où les végétaux ainsi que le matériel auxiliaire technique 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 auxiliaire technique et décoratif. (C2)

L*

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

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

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

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

L*

- Utilisation correcte des outils
- Vêtements adaptés, chaussures fermées
- Utilisation d'une échelle et de marchepieds
- Stockage correct du matériel auxiliaire technique et décoratif
- Usage correct d'appareils électriques
- Éviter les risques de glissade

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

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'applications : <ul style="list-style-type: none">▪ Tâches : analyser le poste de travail, l'entrepôt
---	---	--

Domaine de compétences opérationnelles b :

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

Compétence opérationnelle b1 :

Préparer les végétaux coupés pour la vente et contrôler la qualité

Les fleuristes AFP 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 coupés 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, légumes coupés, 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 les outils adéquats ▪ 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 en termes de durabilité. (C4)

L

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

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

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'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plénum, travail individuel, travail de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation des végétaux (valorisation, soin) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter différents végétaux coupés ▪ Tester la durée de durabilité (observer, faire des expériences)

Compétence opérationnelle b4 :

Nettoyer et entretenir les locaux du magasin de fleurs

Les fleuristes AFP 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 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

6 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 les lieux de stockage 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 et leur domaine d'utilisation. (C2)

L*

- Maniement des outils (p. ex. couteau, sécateur, ciseaux à ruban, divers pinces, pince à bec, pistolet à colle, perceuse et autres outils courants)
- Entretien des outils
- 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)

L*

- Infections
- Traitement des plaies
- Allergies

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec a3.4 und e1.7

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

e1.7 expliquent l'importance de l'ergonomie sur la place de travail. (C2)

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

L*(Total) 2

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

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec a3.4

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

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plénum ou travail de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sens des responsabilités 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître les différents numéros d'urgence ▪ Mesures de premiers secours

Domaine de compétences opérationnelles c : Conseil à la clientèle

Compétence opérationnelle c2 :

Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs

Les fleuristes AFP 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 leurs interlocuteurs et appliquent les règles de la communication verbale et non verbale.

Semestre 1

14 Leçons

Situation	<p>Je sais quel est 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"> ▪ S'adapter au code vestimentaire dans l'entreprise. ▪ Quelles sont les règles de politesse attendues à l'interne de l'entreprise ainsi qu'avec les clients et clientes. ▪ Observer, comparer et appliquer les règles de politesse dans différentes situations. ▪ Mémoriser les noms et les préférences des clients fidèles. ▪ Quel comportement est attendu lors du premier contact et lors de la prise de congé avec le client. ▪ Formuler des salutations et des prises de congé dans la langue du pays. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vêtements de travail ▪ Présentations devant les formateurs/trices Apparence, présentation

c2.1 montrent à quoi il faut faire attention lors de l'accueil de la clientèle et à quel point la première impression est importante pour la suite de l'entretien de vente. (C3)

L

- Personnalité du/de la fleuriste :
 - Première impression
 - Apparence physique
 - Habillement
 - Posture, attitude
 - Traits de caractère
 - 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

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec c4.5

c4.5 appliquent les points les plus importants de la prise de congé de la clientèle dans un entretien de vente. (C3)
--

c2.4 appliquent les règles de la communication verbale et non verbale dans les entretiens de vente. (C3)

L

- Langage/communication verbal, non verbal :
 - Différence
 - A quoi faut-il faire attention ?
 - Lien avec l'accueil de la clientèle

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel et en binôme ▪ Travail en groupe ▪ Plénière 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et promouvoir les compétences linguistiques ▪ Développer des règles de feedback ▪ Encourager le travail en équipe ▪ Développer et promouvoir le savoir-vivre et la présentation ▪ Développer la capacité de réflexion 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeux de rôles ▪ Séquences vidéo ▪ Missions d'observation ▪ Échange d'expériences

Compétence opérationnelle c4 :

Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales

Les fleuristes AFP 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 la vente. 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

Semestre 1

6 leçons

Situation	<p>Je sais utiliser les différents matériaux d'emballage en tenant compte des aspects écologiques et économiques.</p> <p>Je sais prendre congé des clients avec respect et selon les directives de l'entreprise.</p>
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expliquer les matériaux d'emballage spécifiques à l'entreprise. ▪ Utiliser les matériaux d'emballage de manière judicieuse et adaptée à la situation. ▪ Sensibiliser et encourager la pensée économique et écologique. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expliquer le sens et le but de l'emballage. ▪ Emballer les différentes créations florales de manière à favoriser la vente. ▪ Connaître d'autres possibilités d'emballage. ▪ Sensibiliser et encourager la pensée économique et écologique

c4.2 décrivent différentes possibilités d'emballage et en montrent les avantages et les inconvénients (p. ex. météo, température, écologie, coûts, transport, utilisation, publicité). (C2)

L4

- Différencier les types de papier : Avantages/inconvénients
- Cellophane
- Aborder les aspects écologiques des emballages en général
- Emballages frigorifiques, emballages humides > Emballages saisonniers

c4.5 appliquent les points les plus importants de la prise de congé de la clientèle dans un entretien de vente. (C3)

L2

- Remercier
- Prendre congé
- Formuler un souhait pour la suite
- Accompagner la personne à la porte, éventuellement l'aider au transport de la marchandise

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec c2.1

c2.1 montrent à quoi il faut faire attention lors de l'accueil de la clientèle et à quel point la première impression est importante pour la suite de l'entretien de vente. (C3)

Méthode de travail : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel / en binôme ▪ Travail en groupe ▪ Plénière 	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penser et agir de manière autonome 	Exemples d'applications : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matériel d'illustration, échantillons, catalogues ▪ Exemples (séquences vidéo)
---	---	--

Domaine de compétences opérationnelles e :

Réalisation de compositions florales

Compétence opérationnelle e1 :

Préparer la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales en fonction de la commande

Les fleuristes AFP choisissent la technique de travail adaptée et préparent le matériel auxiliaire technique et décoratif ainsi que les végétaux pour la commande à réaliser. Ce faisant, ils font un choix rigoureux et tiennent compte des aspects écologiques et économiques (saisonnalité, régionalité, quantité, etc.). Ils aménagent le poste de travail de manière à permettre un travail efficace, propre et ergonomique.

Semestre 1

42 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 créations florales simples.</p>
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en œuvre efficacement des processus de travail ▪ Lier des bouquets simples ▪ 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 en spirale 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)

e1.1 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)

L26

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

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec e2.1

e2.1 décrivent la méthodologie de travail et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)

e1.2 esquissent les différentes compositions florales selon les instructions. (C3)

L12

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

e1.6 expliquent les exigences liées aux végétaux compte en lien de la composition florale (degrés de qualité, stade de floraison, etc.). (C2)

L3

- Le soin
- Le besoin en eau
- La température
- La lumière

e1.7 expliquent l'importance de l'ergonomie au poste de travail. (C2)

L1

- La hauteur de la table
- Bien se tenir debout, soulever correctement des charges (Suva)

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

Compétence opérationnelle e2 :

Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien

Les fleuristes AFP connaissent l'assortiment de leur magasin de fleurs (y c. les tendances, la provenance, la saison etc.). Ils réalisent différentes compositions florales en respectant les exigences liées aux bases de création (y c. la théorie des couleurs) ainsi que la philosophie commerciale et les besoins de la clientèle. 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

8 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 ▪ Facteurs de création : forme, mouvement, couleurs

e2.1 décrivent la méthodologie de travail 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 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 :

Enseigner avec e1.1

e1.1 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)

e2.2 expliquent les bases de création à l'aide d'exemples. (C2).

L*(Total) 2

- Connaître les bases de création (aperçu de la création florale > guide Association)

e2.5 décrivent des compositions florales traditionnelles et quotidiennes ainsi que leur valeur culturelle. (C2)

L6

- 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

<p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En plénum ▪ Travail individuel et travail de groupe 	<p>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Structurer et décrire les techniques de travail 	<p>Exemples d'applications :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Journées florales annuelles ▪ Travail de groupe avec présentation ▪ Reportage-photo sur les techniques de travail
---	---	---

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, selon les instructions reçues	▪	17
b: Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits		Total
b2: Entretien des plantes et des fleurs coupées.	▪	13
c: Conseil à la clientèle		Total
c2: Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs	▪	6
c3: Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales.	▪	5
c4: Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales.	▪	6
d: Abwickeln Traitement de commandes florales		Total
d3: Calculer le prix de vente des produits, des compositions florales simples et des prestations de service.	▪	3
e: Realisieren von Réalisation de compositions florales		Total
e1: Préparer la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales en fonction de la commande.	▪	37
e2: Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien.	▪	13

Domaine de compétence opérationnelle a : Acquisition et stockage de marchandises

Compétence opérationnelle a1 :

Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs, selon les instructions reçues.

Les fleuristes AFP préparent une liste d'achats selon les instructions reçues et 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. D'entente avec la personne responsable, ils commandent ensuite la marchandise définie par téléphone ou par courriel.

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 journées florales annuelles ▪ Connaître et expliquer la production et l'origine des matériaux utilisés dans l'entreprise ▪ Expliquer les labels disponibles sur le marché 	<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) L5

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

a1.4 utilisent les noms botaniques et les noms commerciaux 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 possibles des végétaux en Suisse et à l'étranger en tenant compte de la saisonnalité et de l'offre (jours de floraison). (C3) L*

a1.6 expliquent la signification et l'importance des principaux labels sociaux, environnementaux et de qualité. (C2)

L*(Total) 4

- Labels et conditions de production
- Production (suisse et étrangère)
- Moyen de transport
- Offre et demande

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec b1.1

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

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En plénum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilité écologique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visite de la Bourse aux fleurs (étiquettes, origine, présentation, qualité, etc.) ▪ Visite d'une entreprise de production 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 des végétaux coupés

Les fleuristes AFP entretiennent les végétaux (p. ex. plantes, fleurs coupées, légumes coupés, végétaux secs, baies et fruits décoratifs, branchages décoratifs) selon les besoins. Ils 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 physiques, 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 (stabilité, 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 de la thématique des compositions florales plantées ▪ Connaître les différents types de substrats ▪ Effet de la sécheresse et de l'humidité sur les racines/plantes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduction de la thématique 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 indiquent les différentes exigences des plantes, en tenant compte de l'emplacement, de la température, de la lumière et de l'eau. (C3) L*

- Organe de base : racine
 - Morphologie
 - Anatomie et physiologie de la racine
 - Structure cellulaire (faire référence à la circulation de l'eau)
 - Croissance (eau, engrais, substrat)
 - Pourrissement/sécheresse
- Systématique (aperçu simple) :
 - Classification : famille, genre, espèce, variété
 - Spermatophytes
- Zones climatiques :
 - Climat tempéré, subtropical, tropical

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

- Substrats :

- Les quatre substrats les plus courants : plantes à bac, cactus/plantes succulentes, orchidées, plantes d'intérieur
- Attribuer les substrats adaptés à chaque type de plante
- Engrais :
 - Expliquer les situations qui nécessitent l'utilisation d'engrais

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

Domaine de compétences opérationnelles c : Conseil à la clientèle

Compétence opérationnelle c2 :

Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs

Les fleuristes AFP 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 leurs interlocuteurs et appliquent les règles de la communication verbale et non verbale.

Semestre 2

6 Leçons

Situation	<p>Je sais formuler des questions d'introduction pour accueillir les clients et mener un entretien.</p> <p>Je sais distinguer les différents groupes de clients et je connais leur comportement d'achat.</p>
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Décrire les différents groupes de clients. ▪ Décrire le comportement d'achat des différents groupes de clients 	<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

c2.2 formulent des questions ouvertes. (C2)

L*

- Formuler des questions de départ pour les entretiens avec les clients
- Phrases simples pour la communication de tous les jours avec les clientes et les clients.

c2.3 font la distinction entre différents groupes de clientèle et leur attitude. (C4)

L*

- Groupes de clients :
 - Clients/clientes occasionnels
 - Clients habituels
 - Clients de différents groupes d'âge
 - Clients et clientes handicapés
 - Genre

c2.4 appliquent les règles de la communication verbale et non verbale dans les entretiens de vente. (C3)

L*(Total) 6

- Communication verbale et non verbale :
 - Choix des mots
 - Mimique, gestuelle, posture corporelle
 - Ton de la voix, volume, prononciation, intonation, débit de parole, timbre de la voix
- Écouter :
 - Enregistrer des informations sur le client
- Communication verbale :
 - Décrire des 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 :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/partenaire ▪ Plénière 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compétences linguistiques ▪ Développer et promouvoir le savoir-vivre 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeux de rôles ▪ Analyses vidéo ▪ Quizlet, etc.

Compétence opérationnelle c3 :

Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales

Les fleuristes AFP déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions ciblées. Ils lui soumettent ensuite différentes propositions et les justifient de manière professionnelle. 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 (réclamation), les fleuristes AFP réagissent avec calme et objectivité. Ils écoutent la clientèle, s'excusent si la situation l'exige et font appel à la personne responsable pour clarifier les faits.

Semestre 2

5 leçons

Situation	<p>Je peux déterminer les souhaits du client et faire des propositions en conséquence.</p> <p>Je donne aux clients des conseils pour l'entretien et le transport des créations florales.</p>
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Décrire les différents groupes de clients/. ▪ Décrire le comportement d'achat des différents groupes de clients. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil, questions initiales, évaluation des besoins, conseils simples, prise de congé

c3.1 déterminent les souhaits de la clientèle par des questions ciblées dans le cadre d'un jeu de rôle. (C3) L*

- Détermination des besoins
- Questions ouvertes et fermées

c3.2 déduisent des propositions possibles à partir des souhaits de la clientèle. (C4) L*

- Présenter différentes propositions à l'aide de compositions florales

c3.4 décrivent l'entretien des compositions florales et des produits. (C2) L*(Total) 5

- Entretien/manipulation :
 - Conceptions florales
- Transport

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/partenaire ▪ Travail en groupe ▪ Plénière 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et encourager les compétences linguistiques ▪ Développer le vocabulaire ▪ Penser et agir en réseau 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeux de rôles ▪ Études de cas

Compétence opérationnelle c4 :

Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales

Les fleuristes AFP 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 la vente. 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.

Semestre 2

6 leçons

Situation	<p>Je peux emballer des matériaux et des compositions florales en fonction de la situation et conseiller les clients sur les soins et le transport.</p> <p>Je peux citer les modes de paiement les plus courants et les exécuter.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Décrire et expliquer les types d'emballages spécifiques à l'entreprise. ▪ Utiliser judicieusement les matériaux d'emballage en fonction de la situation. ▪ Sensibiliser et encourager la pensée économique et écologique. ▪ Conseiller pour un transport sûr. ▪ Donner les conseils d'entretien des matériaux et des compositions florales. ▪ Se familiariser avec les modes de paiement les plus courants de l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rendre attentif aux consignes de transport et d'entretien. ▪ Proposer des possibilités de transport ▪ Exercer à des situations de vente

c4.2 décrivent différentes possibilités d'emballage et en montrent les avantages et les inconvénients (p. ex. météo, température, écologie, coûts, transport, importance, publicité). (C2)

L3

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

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec c3.4
c3.4 décrivent l'entretien des compositions florales et des produits. (C2)

c4.4 expliquent les différents modes de paiement. (C2)

L*

- Encaissement : Manipulation de différents types de paiement
 - Espèces
 - Cartes
 - Autres modes de paiement numériques (par ex. Twint)
 - Bon d'achat
 - Facture

c4.5 appliquent les points les plus importants de la prise de congé de la clientèle dans un entretien de vente. (C3)L*(Total) 3

Approfondissement du semestre 1

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none">▪ Travail individuel / en binôme▪ Travail en groupe▪ Plénière	<ul style="list-style-type: none">▪ Rendre attentif à la qualité▪ Utilisation correcte des moyens de paiement▪ Honnêteté 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 d3 :

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

Les fleuristes AFP calculent le prix des compositions florales en tenant compte de tous les végétaux utilisés ainsi que du matériel auxiliaire décoratif et technique. Pour ce calcul, ils utilisent le coefficient 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 2

3 Leçons

Situation	Je peux calculer le coût d'une composition florale simple, y compris le temps de travail consacré.
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calculer le prix des compositions florales simples (p. ex. bouquet), à l'aide d'exemples concrets 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calculer le prix des compositions florales simples (bouquet), à l'aide d'exemples donnés

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

- Etablir la liste des matériaux d'une composition florale simple (bouquet), y compris le matériel technique et décoratif.

d3.2 à l'aide d'un exemple et du coefficient prédéfini ils calculent les prix de vente des produits et des compositions florales. (C3) L*(Total) 3

A l'aide de la liste des matériaux, calculer le prix d'une composition florale simple, y compris le travail nécessaire.

<p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plénière ▪ Travail individuel 	<p>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissances mathématiques ▪ Pensée en réseau ▪ Créativité 	<p>Exemples d'applications :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Exemples concrets (matériaux clairement identifiables)
---	---	--

Domaine de compétences opérationnelles e :

Réalisation de compositions florales

Compétence opérationnelle e1 :

Préparer la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales en fonction de la commande

Les fleuristes AFP choisissent la technique de travail adaptée et préparent le matériel auxiliaire technique et décoratif ainsi que les végétaux pour la commande à réaliser. Ce faisant, ils font un choix rigoureux et tiennent compte des aspects écologiques et économiques (saison, provenance, quantité, etc.). Ils aménagent la place de travail de manière à permettre un travail efficace, propre et ergonomique.

Semestre 2

37 Leçons

Situation	<p>Je suis capable d'expliquer les techniques de travail Lier et Piquer avec leurs avantages et inconvénients.</p> <p>J'imagine des compositions florales à l'aide d'esquisses. Cela m'aide à les réaliser.</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

e1.1 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)

L20

- Avantages et inconvénients des techniques de travail Lier et Piquer et d'autres techniques de travail :
 - Bouquet échelonné
 - Bouquet autoportant (direction des tiges parallèle ou radiale)
 - 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 (découvrir autres techniques de travail : Empiler, Coincer)

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec e2.1
e2.1 décrivent la méthodologie de travail et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)

e1.2 esquissent les différentes compositions florales selon les instructions. (C3)

L*

- Techniques d'esquisse (approfondissement)

e1.3 appliquent la théorie des couleurs sur les esquisses. (C3)

L*(Total) 10

- Connaître les couleurs
- Colorer des esquisses

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec e2.3

e2.3 décrivent différentes compositions florales selon les bases de création. (C2)
--

e1.4 décrivent la préparation technique de compositions florales. (C2)

L3

- Décrire et différencier la mise en place technique de différents récipients (matériel) pour les compositions florales (mousse synthétique de piquage et autres bases de piquage).

e1.6 expliquent les exigences liées aux végétaux compte tenu de la composition florale (degrés de qualité, stade de floraison, etc). (C2)

L4

- Lien avec les arrangements :
 - Sélection des végétaux coupés
 - Besoin en eau
 - Soins

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 ▪ Persévérance et capacité de concentration 	Exemples d'applications : <ul style="list-style-type: none"> ▪ S'entraîner à faire des esquisses en couleur avec différents outils
---	--	--

Compétence opérationnelle e2 :

Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien

Les fleuristes AFP connaissent l'assortiment de leur magasin de fleurs (y c. les tendances, la provenance, la saison, etc.). Ils réalisent différentes compositions florales en respectant les exigences liées aux bases de création (y c. la théorie des couleurs) ainsi que la philosophie de l'entreprise et les besoins de la clientèle. 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

13 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>Je suis capable d'expliquer les techniques de travail Lier et Piquer en me référant à des compositions florales.</p> <p>Je décris mes compositions florales en utilisant de plus en plus 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 ▪ Perception des couleurs (sensibilisation) ▪ Connaître et réaliser différents types de bouquet ▪ Réaliser des 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 ▪ Réaliser des esquisses ▪ Comprendre les formulaires de commande et utiliser les données lors de l'élaboration de compositions florales.

e2.1 décrivent le processus et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)

L*

- Expliquer les techniques de travail Lier et Piquer et d'autres techniques de travail au moyen de compositions florales :
 - Bouquet échelonné
 - Bouquet autoportant (direction des tiges parallèle ou radiale)
 - Autres bouquets (selon les tendances, événement. 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 :

Enseigner avec e1.1

e1.1 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)

e2.3 décrivent différentes compositions florales selon les bases de création. (C2)

L*(Total) 12

Critères de création (complément et approfondissement)

- Principe de l'ordre aperçu :
 - symétrique
 - asymétrique
- Style de création:

- Décoratif*
 - *decoratif création formelle
- Végétatif
- Formel-linéaire
- Disposition des éléments
 - Dispersion
 - Échelonnement
 - Groupement
 - Alignement
 - Parallèle
- Point de balance
- Point de croissance (un ou plusieurs)
- Point de croisement (pour le bouquet)
- Proportions :
 - Donner un aperçu (évent. rapport symétrique)

Facteur de création : couleur

- Théorie des couleurs (Johannes Itten) :
 - Perception des couleurs
 - Bref aperçu
 - Impact et effet des couleurs
 - Mélange de couleurs (uniquement mélange de couleurs soustractives)
 - Symbolique
 - Classification des couleurs (cercle chromatique)
 - Contrastes de couleurs

e2.4 expliquent les différentes démarches de travail lors de l'élaboration des compositions florales. (C2)

L*

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec e1.1 et e2.1
e1.1 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)
e2.1 décrivent la méthodologie de travail et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)

e2.5 décrivent des compositions florales traditionnelles et quotidiennes ainsi que leur valeur culturelle. (C2)

L*(Total) 1

- Approfondissement journées florales annuelles

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel/en binôme/en groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacité d'observation ▪ Transfert théorie - pratique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cercle chromatique Johannes Itten) ▪ Mélanger soi-même les couleurs ▪ Esquisses fidèles à la nature

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, selon les instructions reçues	▪	15
a2: Contrôler les marchandises reçues dans le magasin de fleurs et les étiqueter.	▪	2
a3: Stocker les marchandises dans le magasin de fleurs.	▪	1
b: Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits		Total
b2: Entretien des plantes et des fleurs coupées.	▪	12
c: Conseil à la clientèle		Total
c1: Promouvoir différents produits et compositions florales selon les modèles indiqués.	▪	6
c2: Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs	▪	8
c3: Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales.	▪	10
d: Abwickeln Traitement de commandes florales		Total
d1: Prendre les commandes florales.	▪	6
e: Realisieren von Réalisation de compositions florales		Total
e1: Préparer la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales en fonction de la commande.	▪	30
e2: Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien.	▪	10

Domaine de compétence opérationnelle a :

Acquisition et stockage de marchandises

Compétence opérationnelle a1 :

Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs, selon les instructions reçues.

Les fleuristes AFP préparent une liste d'achats selon les instructions reçues et 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. D'entente avec la personne responsable, ils commandent ensuite la marchandise définie par téléphone ou par e-mail.

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 professionnels</p>
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Matériel auxiliaire technique et décoratif en relation avec l'Avent ou le deuil ▪ Expliquer et réaliser la qualité et le stockage des bougies ▪ 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
 - Ruban/Cordon :
 - Ruban/ficelle en fibres végétales et animales (écologie)
 - Ruban de velours
 - Ruban de satin
 - Ruban tissé
 - Ruban gros grain
 - Cordelettes et franges
 - Types de rubans actuels
 - Renforcement du ruban :
 - Du fil et du nylon
 - Possibilités d'utilisation, effet, coupes du ruban et utilisation symbolique

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 commerciaux communs des végétaux d'une commande. (C3)

L8

- Noms botaniques :
 - Plantes de balcon et plantes à bac
 - Fruits décoratifs (Noms communs uniquement)
 - Verdures coupées, conifères et pives
 - Plantes en pot

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec b1.1

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

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<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 : démontrer en présentiel ou montrer au moyen d'une vidéo faite soi-même ▪ Élaborer une liste d'achats sur la base pour une composition florale réalisée par ses propres soins ou sur la base d'une photo ▪ Fixation des végétaux : démontrer en présentiel ou au moyen d'exemples

Compétence opérationnelle a2 :

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

Les fleuristes AFP déballent les marchandises 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 étiquettent les marchandises et les végétaux, TVA comprise. Ensuite, ils intègrent les marchandises et les végétaux en fonction du visuel du magasin de fleurs, les trient dans le lieu de stockage ou les réservent selon les commandes de la clientèle.

Semestre 3

2 leçons

Situation	<p>Ma tâche consiste à réaliser une couronne sur la base de la liste d'achats établie. Je suis capable de calculer le prix de vente à l'aide d'un coefficient.</p> <p>Je suis capable de calculer les prix de vente pour des compositions florales simples.</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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calculer le prix de vente d'une couronne réalisée

a2.3 calculent les prix de vente de produits et de végétaux à l'aide des coefficients donnés. (C3)

L2

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

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

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'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel et en binôme 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissances de base en mathématiques ▪ Capacité de concentration ▪ Procéder de manière structurée 	<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 AFP rangent les marchandises 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 et à une utilisation optimale de l'espace de stockage. Ils réduisent 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
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> Stockage des légumes coupés au sein de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Stockage des légumes coupés (aborder cette thématique pendant le travail)

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

L1

- Stockage de verdure coupée et de conifères.

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> Travail en plénum 	<ul style="list-style-type: none"> Capacité d'observation Conscience de la valeur des végétaux 	<ul style="list-style-type: none"> Comparer le stockage des légumes coupés au sein des entreprises formatrices et d'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 les végétaux coupés

Les fleuristes AFP entretiennent les végétaux (p. ex. plantes, fleurs coupées, légumes coupés, végétaux secs, baies et fruits décoratifs, branchages décoratifs) selon les besoins. Ils 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 physiques, 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

12 leçons

Situation	Sur la base de la structure du végétal, je suis capable de comprendre l'entretien nécessaire dont il a besoin 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 de leur croissance ▪ Aborder, les besoins en nutriments et en substrat des plantes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approvisionnement en eau des compositions florales ▪ Aborder les besoins en substrat des plantes pour les compositions florales plantées

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 indiquent les différentes exigences des plantes, en tenant compte de l'emplacement, de la température, de la lumière et de l'eau. (C3) L*(Total) 12

- Organes de base : tige et feuille
 - Morphologie
 - Anatomie et physiologie
 - Photosynthèse
 - Circulation de l'eau de la plante

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/travail de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pensée interdisciplinaires 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vidéos sur l'équilibre hydrique, la photosynthèse, etc. ▪ Expérimentations/ modèles sur le régime des eaux ▪ Site Internet sur l'entretien des plantes ▪ Observation de végétaux (au microscope)

Domaine de compétences opérationnelles c : Conseil à la clientèle

Compétence opérationnelle c1 :

Promouvoir différents produits et compositions florales selon les modèles indiqués

Les fleuristes AFP photographient une composition florale dans le magasin de fleurs en créant une atmosphère agréable prédéfinie. Ils vérifient la qualité de l'image et la retouche légèrement si nécessaire. Avec l'aide de la personne responsable, ils rédigent un texte d'accompagnement approprié et publient la photo sur les canaux digitaux habituels de l'entreprise (p. ex. page internet, Facebook, Instagram, LinkedIn, etc.) selon les instructions.

Semestre 3

6 leçons

Situation	<p>Je décris les compositions florales de tous les jours, de deuil et de l'Avent d'une manière imagée et vendeuse.</p> <p>Je consulte les sites Internet de différents fleuristes et je décris ce qui m'attire.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Décrire des compositions florales du quotidien, de deuil et de l'Avent de manière imagée et promotionnelle. ▪ Développer le langage professionnel dans les créations florales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer le langage professionnel lors de la réalisation de compositions florales pour le deuil. ▪ Rédiger des phrases et des mots-clés pour les compositions florales de deuil.

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

L4

- Décrire des images de compositions florales mortuaire, de l'Avent avec des adjectifs spécifiques (lien avec la communication verbale/non verbale)

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec c2.4
c2.4 appliquent les règles de la communication verbale et non verbale dans les entretiens de vente. (C3)

c1.3 décrivent les publications de différents magasins de fleurs dans les médias sociaux. (C2)

L2

- Comparer différents sites web
- Qu'est-ce qui est attrayant, qu'est-ce qui l'est moins ?

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel / en binôme ▪ Travail en groupe ▪ Plénière 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promouvoir un langage adapté ▪ Développer l'écrit ▪ agir de manière responsable ▪ Recherches sur le web 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mindmapping ▪ Listes d'adjectifs ▪ Recherche sur le web ▪ Liste de synonymes de termes ▪ Présentation de ses propres descriptions d'images

Compétence opérationnelle c2 :

Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs

Les fleuristes AFP 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 leurs interlocuteurs et appliquent les règles de la communication verbale et non verbale

Semestre 3

8 Leçons

Situation	<p>Je suis conscient de 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'utilise la communication verbale et non verbale pour décrire des 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 points les plus importants pour la description des compositions florales. ▪ Argumenter le choix des compositions florales auprès des clients 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer la communication verbale et non verbale dans des situations de vente.

c2.3 font la distinction entre différents groupes de clientèle et leur attitude. (C4)

L5

- Énumérer les différents groupes de clients
- Différencier les différents groupes de clients/clients et adapter la conduite de l'entretien et le type de questions.

c2.4 appliquent les règles de la communication verbale et non verbale dans les entretiens de vente. (C3)

L3

- Relation avec les différents clients et clientes

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 :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en binôme et en groupe ▪ Plénière 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer le langage professionnel ▪ Penser et agir en réseau 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeux de rôles ▪ Enregistrements vidéo - analyses

Compétence opérationnelle c3 :

Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales

Les fleuristes AFP déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions ciblées. Ils lui soumettent ensuite différentes propositions et les justifient de manière professionnelle. 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 (réclamation), les fleuristes AFP réagissent avec calme et objectivité. Ils écoutent la clientèle, s'excusent si la situation l'exige et font appel à la personne responsable pour clarifier les faits

Semestre 3

10 leçons

Situation	<p>J'utilise les différents types de questions dans la vente quotidienne.</p> <p>Un bon vocabulaire me permet de mener à bien un entretien de vente.</p> <p>Je donne aux clients des conseils pour l'entretien et le transport des créations florales</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agir de manière ciblée dans différentes situations de vente. ▪ Expliquer l'enchaînement judicieux des questions dans différentes situations de vente. ▪ Donner des conseils d'entretien et de transport pour les compositions florales et autres articles 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agir de manière ciblée dans différentes situations de vente. ▪ Formuler des phrases pour déterminer les besoins dans différentes situations de vente. ▪ Présenter les conseils d'entretien et de transport des compositions florales et autres articles

c3.1 définissent les souhaits de la clientèle par des questions ciblées dans le cadre d'un entretien de vente. (C3)

L*

Approfondissement :

- Détermination des besoins
- Questions ouvertes et fermées

c3.2 déterminent des propositions en fonction des souhaits de la clientèle. (C4)

L*

- Faire des propositions à la demande d'un client :
 - Fleurs de tous les jours
 - Fleurs de deuil
 - Fleurs de l'Avent
- Prêter attention à la saison et à la provenance régionale

c3.3 indiquent les ventes complémentaires appropriées. (C3)

L*

- Ventes supplémentaires (pas de vente consécutive) :
 - Introduction de ventes additionnelles
 - Ventes supplémentaires concernant les fleurs de tous les jours, les compositions pour l'aveil et de deuil

c3.4 décrivent l'entretien des compositions florales et des produits. (C2)

L*(Total) 10

- Entretien/manipulation :
 - Créations florales de l'art floral quotidien

- Composition florale de deuil et de l'Avent (besoins spécifiques)
- Bougies, rubans
- Transport

<p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/partenaire ▪ Travail en groupe ▪ Plénière 	<p>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer le langage professionnel ▪ Enrichir le vocabulaire ▪ Penser et agir en réseau 	<p>Exemples d'applications :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeux de rôles ▪ Études de cas
---	--	--

Domaine de compétences opérationnelles d : Traitement de commandes florales

Compétence opérationnelle d1 : Prendre les commandes florales

Les fleuristes AFP prennent les commandes quotidiennes au magasin de fleurs ou par téléphone. Sur les bulletins de commande usuelles du magasin de fleurs, ils les relèvent par écrit de manière claire et dans leur intégralité (client, date, heure, lieu, destinataire, produit, prix, mode de paiement, etc.) Si nécessaire, ils confirment les points principaux de la commande et les répètent aux clients. 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

6 Leçons

Situation	<p>J'applique les critères de la vente par téléphone et je sais l'effectuer en fonction de la situation.</p> <p>Je remplis le bon de commande de manière correcte et complète.</p>
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduction à la vente par téléphone/répétition de la vente par téléphone ▪ Remplir correctement le bon de commande ▪ Aborder les spécificités de la vente par téléphone ▪ Expliquer les avantages et les inconvénients de la vente par téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CIE 2 ▪ S'exercer à la vente par téléphone à l'aide d'exemples de cas. ▪ Remplir un bon de commande

d1.1 expliquent les caractéristiques et les particularités d'une vente par téléphone. (C2)

L4

- Vente par téléphone :
 - Déroulement, procédure, outils, environnement et facteurs perturbateurs
 - Personnalité de la vente (comportement au téléphone)
 - Connaître l'assortiment actuel de son entreprise et les prix.
 - Développer un vocabulaire riche et varié en rapport avec la description des créations florales et des matériaux
 - Épeler
- Répétition communication verbale, non verbale

d1.2 notent correctement les points nécessaires de la commande sur le bon de commande. (C2)

L2

- Noter correctement et complètement le souhait du client sur un bon de commande.

Méthode de travail : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plénière ▪ Travail individuel / en binôme ▪ Travail en groupe 	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et promouvoir les compétences le langage professionnel ▪ Fiabilité ▪ Penser et agir en réseau 	Exemples d'applications : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Remplir le bon de commande ▪ Montrer des exemples de cas ▪ Jeux de rôles ▪ Epeler lettre par lettre
---	---	---

Domaine de compétences opérationnelles e : Réalisation de compositions florales

Compétence opérationnelle e1 :

Préparer la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales en fonction de la commande

Les fleuristes AFP choisissent la technique de travail adaptée et préparent le matériel auxiliaire technique et décoratif ainsi que les végétaux pour la commande à réaliser. Ce faisant, ils font un choix rigoureux et tiennent compte des aspects écologiques et économiques (saison, provenance, quantité, etc.). Ils aménagent la place de travail de manière à permettre un travail efficace, propre et ergonomique.

Semestre 3

30 Leçons

Situation	<p>Je suis capable d'expliquer les techniques de travail Planter et d'autres techniques de travail avec leurs avantages et inconvénients.</p> <p>Je peux esquisser l'ordre de travail pour une composition florale.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser des esquisses ▪ Réaliser différentes compositions florales plantées ▪ Montrer et réaliser des différentes techniques de travail (Agrafer, Monter (I), Monter (II)) ▪ Connaître et traiter le ruban 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser des esquisses ▪ Échelle (proportions des végétaux, des compositions florales et de matériel auxiliaire décoratif par rapport aux autres)

e1.1 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)

L10

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

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec e2.1 e2.1 décrivent le processus et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)

e1.2 esquissent les différentes compositions florales selon les instructions. (C3)

L*

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

e1.3 appliquent la théorie des couleurs sur les esquisses. (C3)

L*(Total) 9

- Colorer des esquisses
- La théorie d'Itten

e1.4 décrivent la préparation technique de compositions florales. (C2)

L4

- Décrire la mise en place technique de différents récipients (matériel) pour les plantations (substrat)
- Système de culture : culture en terre et hydro culture, lechuza

e1.5 décrivent la fixation technique du matériel auxiliaire décoratif, l'intégration dans la composition florale et la symbolique. (C2)

L3

- Fixation de bougies
- Traitement des rubans et des cordons

e1.6 expliquent les exigences liées aux végétaux compte tenu de la composition florale (degrés de qualité, stade de floraison). (C2)

L4

- Lien avec les plantations :
 - Sélection des plantes (sociologie)
 - Substrat
 - Saison
 - Besoin en eau
 - Soins (engrais)
 - Lieu : luminosité, température

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail individuel/de groupe ▪ Travail en plénum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacité d'observation ▪ Capacité de concentration et endurance 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comparer des compositions florales à l'aide d'esquisses et d'images

Compétence opérationnelle e2 :

Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien

Les fleuristes AFP connaissent l'assortiment de leur magasin de fleurs (y c. les tendances, la provenance, la saison, etc.). Ils réalisent différentes compositions florales en respectant les exigences liées aux bases de création (y c. la théorie des couleurs) ainsi que la philosophie commerciale et les besoins de la clientèle. 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

10 Leçons

Situation	<p>Je suis capable d'expliquer et de réaliser des compositions florales avec les techniques de travail Lier, Piquer et planter ainsi que des autres techniques de travail selon un processus de travail efficace.</p> <p>Je suis capable d'expliquer les avantages et les inconvénients de la technique de travail Planter ainsi que des autres techniques de travail.</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 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

e2.1 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 I:
 - Agrafer
 - Monter (I)
 - Monter (II)
- Compositions florales :
 - Couronnes de l'Avent
 - Guirlandes
 - Composition florale pour la Toussaint :
 - Création formelle : coussin, croix, cœur, sphère
- Compositions florales plantées :
 - Couronne plantée
 - Récipient planté

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec e2.4
e2.4 expliquent les différents processus de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2)

e2.3 décrivent différentes compositions florales selon les bases de création. (C2)

L*(Total) 8

Compléter et approfondir les facteurs de création :

- Valeur
- Forme
- Mouvement
- Couleur
- Surface

Approfondir les critères de création :

- Principe de l'ordre :
 - Symétrie
 - asymétrie
- Style de création :
 - Décoratif*
 - *Création formelle
 - Formel-linéaire
 - Végétatif
- Disposition des éléments
 - Dispersion
 - Échelonnement
 - Alignement
 - Groupement
 - Parallèle
- Point de balance
- Point de croissance (un ou plusieurs)
 - Point de croisement (pour le bouquet)
- Proportions :
 - Rapport symétrique
 - La règle d'or

e2.4 expliquent les différentes démarches de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2)

L*

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec e1.1 et e2.1
e1.1 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)
e2.1 décrivent la méthodologie de travail et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)

e2.5 décrivent des compositions florales traditionnelles et quotidiennes ainsi que leur valeur culturelle. (C2)

L*(Total) 2

- Toussaint
 - Avent
 - Symbolique et importance des compositions florales traditionnelles
- 14

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 ▪ Encourager la pensée en réseau 	Exemples d'application : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voir des photos et des images des compositions florales ▪ Exemples de cas de plantations > mettre en œuvre avec des esquisses
---	--	---

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, selon les instructions reçues	▪	14
b : Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits		Total
b2 : Entretenir les plantes et les fleurs coupées.	▪	12
b3 : Présenter les produits dans le magasin de fleurs de manière à promouvoir les ventes.	▪	4
c : Conseil à la clientèle		Total
c2: Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs	▪	4
c3: Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales.	▪	8
d : Traitement de commandes florales		Total
d2 : Prendre les commandes de compositions florales et de prestations de service pour des événements quotidiens et récurrents.	▪	10
d3 : Calculer le prix de vente des produits, des compositions florales simples et des prestations de service.	▪	8
e : Réalisation de compositions florales		Total
e1 : Préparer la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales en fonction de la commande.	▪	30
e2 : Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien.	▪	10

Domaine de compétence opérationnelle a :

Acquisition et stockage de marchandises

Compétence opérationnelle a1 :

Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs, selon les instructions reçues.

Les fleuristes AFP préparent une liste d'achats selon les instructions reçues et 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. D'entente avec la personne responsable, ils commandent ensuite la marchandise définie par téléphone ou par e-mail.

Semestre 4

14 leçons

Situation	Je sais comment sont conçus les récipients pour que je puisse les utiliser correctement lors de la réalisation compositions florales.
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation quotidienne de récipients en céramique et en verre (utilisation, stockage, nettoyage) dans le magasin de fleurs ▪ Utiliser les noms botaniques, en particulier pour les plantes en pot et la verdure coupée 	<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 et la faïence
 - Caractéristiques et finitions (émail)
 - Entretien, stockage
 - Possibilités d'utilisation
 - Verre (fabrication industrielle ou artisanale)
 - Finitions (revêtement, sablage, polissage)
 - Critères de qualité
 - Entretien, stockage
 - Possibilités d'utilisation

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

- Noms botaniques :
 - Plantes en pot
 - Plantes de balcon et plantes à bac
 - Fleurs coupées

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"> ▪ Pensée interdisciplinaire 	Exemples d'applications : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enseigner avec e1 et e2 : Analyser et discuter des possibilités d'aménagement différents récipients
---	--	--

Domaine de compétences opérationnelles b :

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

Compétence opérationnelle b2 :

Entretien des plantes et des fleurs coupées

Les fleuristes AFP entretiennent les végétaux (p. ex. plantes, fleurs coupées, légumes coupés, végétaux secs, baies et fruits décoratifs, branchages décoratifs) selon les besoins. Ils 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 physiques, 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

12 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. 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 sexuée, 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 justifie les différents besoins en entretien des végétaux coupés. (C4) L*

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

b2.3 indiquent les différentes exigences des plantes, en tenant compte de l'emplacement, de la température, de la lumière et de l'eau. (C3) L*(Total) 9

- Organe de base : fleur
 - Morphologie (fleur)
 - Bases de la multiplication sexuée
 - Multiplication végétative naturelle (limité à certains exemples en relation avec le conseil à la clientèle) :
 - Division
 - Stolon
 - Rejet

b2.5 font la distinction entre plantes malades et plantes saines (nuisibles, maladies) à l'aide d'exemples. (C4). (C2) L3

- Savoir distinguer les parasites animaux des champignons
 - Les parasites animaux :
 - Poux
 - Cochenilles/ poux de la laine
 - les acariens

- Les champignons :
- Reconnaître les dégâts

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel et travail de groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pensée interdisciplinaire ▪ 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 :

Présenter les produits dans le magasin de fleurs de manière à promouvoir les ventes

Les fleuristes AFP analysent un secteur de l'espace de vente intérieur et/ou extérieur du magasin de fleurs en fonction de l'espace disponible, du risque d'accident, du concept de couleurs et de l'atmosphère. Ils esquissent la disposition des produits sur un support de marchandises (p. ex. compositions florales, accessoires, etc.) et discutent de la proposition en équipe. Ensuite, ils procèdent aux adaptations nécessaires de l'esquisse et la mettent en œuvre.

Semestre 4

4 leçons

Situation	<p>Je peux présenter une composition florale dans mon entreprise.</p> <p>J'esquisse des idées pour la présentation des marchandises. Pour ce faire, j'intègre le concept global du magasin de fleurs</p>
------------------	--

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter les compositions florales de manière à promouvoir les ventes ▪ Expliquer et 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 le plan d'un espace de vente. (C3)

L*

- Savoir esquisser son propre espace de vente dans le magasin de fleurs

b3.3 décrivent la présentation 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*

b3.4 dressent la liste des critères qui permettent de présenter les compositions florales et les produits de manière à promouvoir les ventes. (C1)

L4

- La disposition
- L'éclairage
- La propreté
- Le concept de couleurs

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imagination ▪ Pensée en réseau 	<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 c2 :

Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs

Les fleuristes AFP 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 leurs interlocuteurs et appliquent les règles de la communication verbale et non verbale.

Semestre 4

4 Leçons

Situation	J'entretiens des relations sûres avec les clients réguliers et les clients occasionnels. Je suis conscient(e) de l'importance de la communication verbale et non verbale dans l'entretien de vente.
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approfondir la communication verbale et non verbale dans la vente ▪ Décrire des compositions florales. ▪ Argumenter lors d'un entretien/conseil avec un client. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de référence

c2.3 font la distinction entre différents groupes de clientèle et leurs attitudes. (C4)

L*

- Groupes de clients (approfondissement semestre 3)

c2.4 appliquent les règles de la communication verbale et non verbale dans les entretiens de vente. (C3)

L*(Total) 4

- Communication verbale et non verbale en rapport avec les groupes de clients

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plénière ▪ Travail en binôme et en groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer et promouvoir le langage professionnel ▪ Penser et agir en réseau 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeux de rôles ▪ Enregistrements vidéo - analyses

Compétence opérationnelle c3 :

Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales

Les fleuristes AFP déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions ciblées. Ils lui soumettent ensuite différentes propositions et les justifient de manière professionnelle. 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 (réclamation), les fleuristes AFP réagissent avec calme et objectivité. Ils écoutent la clientèle, s'excusent si la situation l'exige et font appel à la personne responsable pour clarifier les faits.

Semestre 4

8 leçons

Situation	<p>Je mène des entretiens de vente en recommandant des compositions florales et des produits courants avec éloquence, empathie et orienté vers le client.</p> <p>Je peux accepter des réclamations simples et faire intervenir mon supérieur. Je sais adapter mon comportement et ma présentation à la situation. Ce faisant, je tiens compte des procédures habituelles de l'entreprise.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Être sensible aux différentes situations générées par les attentes et besoins différents des clientes et clients. ▪ Effectuer des actes de vente de manière individuelle et de manière variée. ▪ Recommander des compositions florales et des produits de manière à promouvoir les ventes, avec éloquence, empathie et orienté vers le client. ▪ Donner des conseils sur les affaires courantes ▪ Effectuer des conseils de vente. ▪ Les personnes en formation observent les entretiens de réclamation et en discutent avec le supérieur. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de référence

c3.1 définissent les souhaits de la clientèle par des questions ciblées dans le cadre d'un entretien de vente. (C3) L*

- Répéter le déroulement de l'acte de vente
- Détermination différenciée et approfondie des besoins afin de pouvoir proposer des compositions florales adaptées (par ex. relation avec une personne décédée, âge de la personne, préférences, etc.)
- Types de questions (répétition)

c3.2 déterminent des propositions en fonction des souhaits de la clientèle. (C4) L*

- Répondre à la demande d'un client en lui soumettant différentes propositions, en rapport avec les fleurs de tous les jours et les compositions pour le deuil.

c3.3 indiquent les ventes complémentaires appropriées. (C3) L*

- Exercer des ventes supplémentaires lors d'entretiens de vente (répétition)

c3.4 décrivent l'entretien des compositions florales et des produits. (C2) L*

- Donner des instructions d'entretien à l'aide de compositions florales et de produits donnés (répétition)

c3.5 décrivent leur propre comportement et la démarche adaptée en en cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamation).

(C2)

L*(Total) 8

- Traiter les réclamations simples
 - Réceptionner :
 - Présentation/comportement
 - Écouter
 - Laisser s'exprimer
 - Rester calme
 - Discuter des solutions proposées (aucune solution universelle n'est transmise)

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plénière ▪ Travail individuel/partenaire ▪ Travail en groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire preuve d'un comportement de vente orienté vers le client ▪ Langage adapté et empathie ▪ Développer et promouvoir la confiance en soi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeux de rôles ▪ Études de cas ▪ Assortiment personnel

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 quotidiens et récurrents

Avec l'aide de la personne responsable les fleuristes AFP prennent les commandes pour divers événements. 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. Ils montrent les possibilités en lien avec l'événement et indiquent les différents avantages et inconvénients de l'offre. Ils saisissent la commande de manière détaillée (lieu, date, coordonnées de la clientèle, commande exacte, etc.) et s'assurent auprès des clients que tout est correct

Semestre 4

10 Leçons

Situation	Je peux participer à l'élaboration de différentes possibilités d'arrangements floraux dans le cadre d'un deuil.
	Je peux établir des listes de matériaux et calculer le prix pour certaines compositions florales.
	J'adapte mon comportement et mon langage aux clients.

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> Observer et accompagner les possibilités de création dans l'art floral funéraire Accompagner les clients lors de la planification d'événements et être présent lors des entretiens. Comportement adapté vis-à-vis des clients lors d'occasions spéciales. 	CIE 3 et CIE 4 <ul style="list-style-type: none"> Entretiens de vente Entretiens de conseil et de vente (art floral funéraire) Elaborer des compositions florales pour les créations de deuil Effectuer des calculs de prix

d2.2 montrent les différentes compositions florales possibles pour les événements au moyen d'exemples concrets. (C3) L10

- Elaborer, sur la base d'une tâche concrète, une composition florale pour un événement funéraire.
- Etablir une liste de matériaux, y compris les moyens créatifs et techniques.
- Calculer le prix et la charge de travail
- Proposer des services possibles

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 utilisée. (C3)
d3.2 calculent les prix de vente des produits et des compositions florales à l'aide du coefficient défini par l'entreprise. (C3)
d3.3 facturer les prestations de service (frais de livraison, charge de travail) conformément à la commande. (C4)

Méthode de travail : <ul style="list-style-type: none"> Plénière Travail individuel/partenaire/groupe 	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : <ul style="list-style-type: none"> Penser en réseau Agir et penser de manière créative 	Exemples d'applications : <ul style="list-style-type: none"> Jeux de rôle et études de cas
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none">▪ Capacité de communication▪ Comportement de vente orienté vers le client▪ Agir de manière écologique et économique▪ Civilité et comportement adapté	
--	---	--

Compétence opérationnelle d3 :

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

Les fleuristes AFP calculent le prix des compositions florales en tenant compte de tous les végétaux utilisés ainsi que du matériel auxiliaire décoratif et technique. Pour ce calcul, ils utilisent le coefficient 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

8 Leçons

Situation	Je sais calculer des compositions florales pour la vie quotidienne et les compositions florales funéraires et justifier la fixation des prix.
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> Donner un aperçu des services proposés Calculer les différentes compositions florales et prestations, en particulier pour les créations de deuil et les fleurs de tous les jours Justifier la fixation des prix 	Référence aux CI 3 et 4 <ul style="list-style-type: none"> Calculer des compositions florales et des prestations de service pour des événements festifs Intégrer la facturation des services Justifier la fixation des prix

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

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

d3.3 calculent le prix total d'une composition florale y c. les prestations de service (frais de livraison, charge de travail). (C3) L*(Total) 8

A l'aide d'une composition florale pour un événement funéraire

- Etablir une liste de matériaux, y compris les moyens créatifs et techniques.
- Calculer le prix, y compris la charge de travail
- Proposer des services possibles

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec d2.2
d2.2 montrent à la clientèle, avec de l'aide, les différentes compositions florales possibles pour l'événement (avantages et inconvénients). (C4)

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plénière ▪ Travail individuel/partenaire/groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penser en réseau ▪ Agir et penser de manière créative ▪ Capacité de communication ▪ Comportement de vente orienté vers le client ▪ Agir de manière écologique ▪ Civilité et comportement adapté 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeux de rôle et études de cas

Domaine de compétences opérationnelles e :

Réalisation de compositions florales

Compétence opérationnelle e1 :

Préparer la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales en fonction de la commande

Les fleuristes AFP choisissent la technique de travail adaptée et préparent le matériel auxiliaire technique et décoratif ainsi que les végétaux pour la commande à réaliser. Ce faisant, ils font un choix rigoureux et tiennent compte des aspects écologiques et économiques (saison, provenance, quantité, etc.). Ils aménagent la place de travail de manière à permettre un travail efficace, propre et ergonomique.

Semestre 4

30 Leçons

Situation	<p>Je suis capable d'expliquer la technique de travail Agrafer avec ses avantages et inconvénients.</p> <p>Je peux esquisser une commande pour une composition florale.</p>
------------------	---

Référence entreprise	Référence CIE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser des esquisses ▪ Planter/agrafer des formes de symboles ▪ Réaliser différentes compositions florales plantées (printemps/été) ▪ Approfondir des différentes techniques de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser des esquisses ▪ Agrafer des formes de symboles

e1.1 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)

L18

- Avantages et inconvénients des techniques de travail planter, agrafer

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec e2.1
e2.1 décrivent la méthodologie de travail et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)

e1.2 esquissent les différentes compositions florales selon les instructions. (C3)

L*

- Types d'esquisses :
 - Croquis
 - Esquisse du projet
 - Esquisse en couleur
 - Esquisses en perspective
 - Coupe longitudinale
- Étude des couleurs (reconnaître et reproduire les couleurs de différents végétaux)
- 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)

e1.3 appliquent la théorie des couleurs sur les esquisses. (C3)

L*(Total) 10

- Colorer des esquisses

e1.6 expliquent les exigences liées aux en lien de la composition florale (degrés de qualité, stade de floraison). (C2) L2

- Approfondir le choix des végétaux pour l'Art floral funéraire (durabilité, stade de floraison)
- Attention au risque de blessure (fils, agrafes)

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail en plénum ▪ Travail individuel/en binôme/en groupe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacité d'observation ▪ Capacité de concentration et persévérance ▪ Pensée en réseau 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'entraîner à faire différentes esquisses

Compétence opérationnelle e2 :

Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien

Les fleuristes AFP connaissent l'assortiment de leur magasin de fleurs (y c. les tendances, la provenance, la saison etc.). Ils réalisent différentes compositions florales en respectant les exigences liées aux bases de création (y c. la théorie des couleurs) ainsi que la philosophie commerciale et les besoins de la clientèle. 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

10 Leçons

Situation	<p>Je suis capable de réaliser des compositions florales 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 des différents types de bouquet ▪ Réaliser des différentes compositions florales pour l'art floral funéraire : divers types de couronnes décoration de cercueil, décoration d'urne ▪ Utiliser les termes techniques selon les bases de création et la théorie des couleurs 	<p>Référence CIE 4</p> <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

e2.1 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 : Agrafer
- Compositions florales :
 - Bouquet échelonné (approfondissement)
 - Bouquet formel-linéaire
- L'art floral funéraire :
 - Décoration d'urne
 - Décoration de cercueil (explication théorique uniquement, images)
 - Remplissage de récipient funéraire
 - Types de couronnes mortuaires :
 - Couronne de fleurs
 - Couronne de bonne durabilité
 - Couronne avec jeté (explication théorique uniquement, images)
 - Couronne avec décor

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec e1.1 et e2.4
e1.1 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)
e2.4 expliquent les différentes démarches de travail lors de l'élaboration des compositions florales. (C2)

e2.3 décrivent différentes compositions florales selon les bases de création. (C2)

L*(Total) 8

- Principe de l'ordre (approfondissement) :
- Proportions : rapport symétrique, règle d'or (explication théorique : sur-proportion et sous-proportion)
- Théorie des couleurs selon Johannes Itten (approfondissement)

e2.4 expliquent les différentes démarches de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2)

L*

Lien avec d'autres compétences opérationnelles :

Enseigner avec e1.1 et e2.1
e1.1 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)
e2.1 décrivent la méthodologie de travail et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)

e2.5 décrivent des compositions florales traditionnelles et quotidiennes ainsi que leur valeur culturelle. (C2)

L*(Total) 2

- L'art floral funéraire
- Symbolique et importance des compositions florales traditionnelles

Méthode de travail :	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles :	Exemples d'applications :
<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 une approche et une action créatives ▪ Pensée interdisciplinaire 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Photos, images ▪ Exemples de cas ▪ Esquisser