

Programme de formation pour les cours interentreprises Fleuriste CFC

Programme de cours pour le CIE II Art floral usuel et vente

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

Période de réalisation	1 ^{re} année, 2 ^{ème} semestre
Durée du cours	2 jours
Participants	Max. 7-8 par cours, avec un responsable CIE
Lieu du cours	Centre CIE
Outils de travail	Couteau de fleuriste, sécateur, ciseaux à ruban, pince plate et pince à bec, pince coupante, matériel pour écrire, feutre fin noir, feuilles de papier blanc, téléphone portable, tablette ou ordinateur portable, chargeur
Tenue de travail	Chaussures fermées, vêtements de travail habituels (principe de l'oignon)
PAITÉ	Préparation et accueil nouvelles connaissances, Activation connaissances préalables, Information, Traitement de l'information, Évaluation de la procédure

Compétences pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • a1: Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs selon les instructions reçues • b2: Entretenir les plantes et les végétaux coupés • c2: Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs • c3: Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales • c4: Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales • d1: Prendre les commandes florales • d3: Calculer le prix de vente des produits, des compositions florales simples et des prestations de service • e1: Préparer la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales en fonction de la commande • e2: Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien.
------------------------------	--

Objectifs de performance	<p>a1.1 attribuent le matériel auxiliaire technique et décoratif au domaine d'utilisation correspondant. (C4)</p> <p>a1.4 utilisent les noms botaniques et les noms communs des végétaux pour les compositions florales. (C3)</p> <p>a1.5 analysent les étiquettes des végétaux (origine, qualité, date de coupe, producteur, label, nombre d'unités/quantité, prix), etc. (C4)</p> <p>b2.4 utilisent le substrat approprié dans le cadre d'un exemple pratique. (C3)</p> <p>c2.1 appliquent différentes manières de saluer la clientèle et utilisent des questions ouvertes dans le cadre de la situation de vente. (C3)</p> <p>c2.4 appliquent les règles de la communication verbale et non verbale dans les entretiens de vente en analysent l'entretien. (C4)</p> <p>c3.1 utilisent, dans une situation de vente, différents types de questions afin de déterminer les souhaits de la clientèle. (C3)</p> <p>c3.2 proposent, dans des situations de vente, différents produits, des compositions florales, des ventes complémentaires et des prestations de service possibles. (C4)</p> <p>c3.4 attirent, dans des situations de vente, l'attention de la clientèle sur l'entretien optimal de la composition florale/du produit. (C3)</p> <p>c3.5 appliquent, en cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamation), la procédure appropriée dans le cadre d'un entretien de vente. (C3)</p> <p>c4.3 élaborent différentes possibilités d'emballage pour les compositions florales. (C3)</p> <p>c4.5 appliquent les points les plus importants de la prise de congé de la clientèle dans des situations de vente. (C3)</p> <p>d3.2 calculent les prix de vente pour des compositions florales réalisées. (C3)</p>
---------------------------------	---

Jour 1: titre	Art floral au quotidien, Introduction à la pratique de la vente
Contenu	Remplissage de récipients (planté), bouquet simple et saisonnier, remplissage de récipients, présentation de marchandises, introduction à la vente, différente personnalité de la vente
Référence Connaissances professionnelles	<p>Différents besoins en entretien des végétaux coupés et des plantes</p> <p>Matériel auxiliaire technique et décoratif, critères de création et facteurs de création</p> <p>Connaissance de la communication verbale et non verbale c2.7</p> <p>Personnalité de la vente</p> <p>Types de questions</p>
Transfert dans la pratique	Exécuter les ordres de travail selon la fiche d'observation

Concrétisation du contenu	Forme d'enseignement / matériel auxiliaire	Durée indicative
<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueil - Qui sommes-nous ? - Informations (repas de midi, pauses, fin de la journée, etc.) - Présenter le déroulement de la journée 	Frontal, plénum	15 min.
<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que savez-vous des remplissages de récipients (plantés) ? - De quoi faut-il tenir compte ? À quoi faites-vous attention ? 		10 min.
<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introduction au remplissage de récipient (planté) <ul style="list-style-type: none"> o Différents substrats o Différents types de récipients o Emplacement, luminosité o Espaces intérieurs et extérieurs o Sociologie des plantes (introduction) o Différents labels et étiquettes 	Instructions, démonstration	45 min.
<p>T</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparer la place de travail - Préparer les végétaux - Réaliser l'esquisse - Réaliser le remplissage de récipient (planté) - Description de l'emplacement - Ranger la place de travail 	Travail individuel: l'instructeur CIE montre les différentes étapes	30 min.
Pause		15 min.
<p>I/T</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparer la place de travail - Préparer les végétaux - Réaliser l'esquisse - Confectionner un bouquet (bouquet de printemps, p. ex. tulipes) - Ranger la place de travail 	Distribuer les végétaux, Noter sur le Flip Chart les points essentiels Connaissances préalable	40 min
<p>É</p> <ul style="list-style-type: none"> - Discuter des bouquets et les présenter, retenir les points importants 		10 min.
<p>A</p>		35 min.

- Bases de piquage alternative : lesquelles connaissez-vous? Lesquelles sont utilisées au sein de votre entreprise ?		
I Montrer d'autres bases de piquage	Information sur les autres bases de piquage	
T - Esquisser un remplissage de récipient - Réaliser un remplissage de récipient avec d'autres bases de piquage	Travail individuel: l'instructeur CIE montre les différentes étapes	40 min.
Pause de midi		60 min.
É Discuter des remplissages de récipient avec les autres bases de piquage, noter les points importants	Plénum, travail en binôme	20 min.
I / T - Présentation de la marchandise (points importants) - Présentation des créations florales confectionner en préalable (préparer le magasin)	Plénum, discuter et noter les points importants Travail en binôme, présenter les différentes créations dans la surface de vente	40 min.
A - Qui s'occupe de la vente ? - Quelles expériences avez-vous faites dans la vente? - Comment cela se passe dans votre entreprise?	Plénum	60 min.
A - Personnalité de vente - Apparence physique (habillement, posture, attitude) - Effet - Quelles doivent être les qualités du personnel de vente? - Bonnes et moins bonnes expériences? Pourquoi?	Personnes en formation: p. ex. travail de groupe Rassembler les connaissances Noter sur le flip charts, brèves présentations	
A - Connaissez-vous les types de questions relatives à la vente ? - Accueillir, questions initiales, évaluation des besoins, conseils simples, prise de congé - Connaissances préalables en matière de communication verbale et non verbale (école professionnelle)	Plénum Travail de groupe, entretien de vente	90 min. (y c. 15 min. de pause)

É - Rétrospective de la journée - Noter des informations - Rangement		30 min.
---	--	---------

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : Présentation efficace et consciente, organisation logique du travail

Jour 2 : titre	Vente détailler
Contenu	Vente, entretiens de vente, types de clients, détermination des besoins, calcul des prix
Référence Connaissances professionnelles	Types de clients (connaissances préalables), évaluation des besoins, vente par téléphone, ventes supplémentaires, calcul des compositions florales, bon de commande.
Transfert dans la pratique/entreprise de formation	Exécuter les commandes en fonction de la fiche d'observation

Concrétisation du contenu	Forme d'enseignement / matériel auxiliaire	Durée indicative
<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueil - Informations (repas de midi, pauses, fin de la journée, etc.) - Présenter le déroulement de la journée 		15 min.
<p>T</p> <ul style="list-style-type: none"> - Détermination des besoins des client(e)s <ul style="list-style-type: none"> o Questions (questions ouvertes) o Désir du client, présentation o Conseil, recommandation o Ventes supplémentaires o Conseils d'entretien o Possibilités de transport 	Travail de groupe (Rassembler les connaissances préalable)	105 min.
<p>T</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les questions et les recommandations/conseils dans l'entretien de vente - Appliquer les questions et les recommandations/conseils dans l'entretien de vente - Se filmer mutuellement (en option) - Analyser l'entretien de vente 	Travail en binôme / travail de groupe	
Pause		15 min
<p>T</p> <ul style="list-style-type: none"> - Noter les questions dans le dossier 	Travail individuel et en binôme	15 min.

<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bon de commande, quelle est votre expérience dans votre entreprise ? - Vente par téléphone, passer une commande, la noter correctement, contrôler la faisabilité 	Plénum, en binôme	45 min.
<p>I/T</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regarder quelques exemples, noter les points importants 	Plénum, travail individuel	
<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calculer les compositions florales, qu'avez-vous déjà fait dans l'entreprise ? - Comment le prix est-il calculé ? (évtl. Répétition école professionnelle) 	Plénum	45 min.
<p>T</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calculer les prix pour les compositions florales élaborées 	Travail individuel	
Pause de midi		60 min.
<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> - Type de client <ul style="list-style-type: none"> o Réaction aux différents types de clients o Différentes façons de poser les questions o Clients insatisfaits o Clients indécis o Clients stressés, etc. 	Plénum, évtl. Visualiser un film sur YouTube sur les différents types de clients	120 min (incl. 15 Min. Pause)
<p>T</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exercer des situations de vente avec différents types de clients - Emballer une composition florale pendant un entretien de vente (conversation pendant le processus d'emballage) - Évaluer les entretiens de vente, noter les points importants - Exercer des situations de vente avec différents types de clients - Emballer une composition florale pendant un entretien 	Travail en binôme / travail de groupe	
<p>É</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rétrospective concernant les deux jours de CIE - Répondre aux questions 		40 min.

<ul style="list-style-type: none"> - Feed-back Principaux points à retenir - Rangement 		
<ul style="list-style-type: none"> - Préparation de la présentation des compositions florales - Si nécessaire, emballer les compositions florales 		50 min.
Fin de journée avec les formateurs professionnels/ parents <ul style="list-style-type: none"> - Présentation des compositions florales réalisées durant les deux jours de CIE 		30 min.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles : empathie, se présenter de manière efficace et consciente