

Planification de la formation en entreprise - Fleuriste AFP 1ème semestre

1re année de formation		
1er sem.		
	> CO/OE	
a	Acquisition et stockage de marchandises	
a1	Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs	Contenu / thèmes
a1.1	contrôlent systématiquement les stocks de matériel auxiliaire technique et décoratif dans le magasin de fleurs. (C3)	Matériel auxiliaire technique et décoratif de l'entreprise pour les techniques de travail Lier et Piquer Connaître les stocks de l'entreprise
a1.4	effectuent les commandes en toute fiabilité soit par téléphone, soit par e-mail. À cet effet, ils utilisent les noms botaniques et les noms communs. (C3)	Noms botaniques de: - végétaux coupés (fleurs coupées, verdure coupée, branchages décoratifs et arbus, plantes à balcon ou à massifs)
a2	Contrôler les marchandises reçues dans le magasin de fleurs et les étiqueter	Contenu / thèmes
a2.3	calculent les prix de vente du matériel et des végétaux à l'aide du coefficient dans l'entreprise et étiquettent les marchandises, TVA comprise. (C4)	Calculer les prix de vente des végétaux et des produits, en discuter avec le/la supérieur
a2.4	répartissent les livraisons entre l'entrepôt, l'espace de vente et les commandes. (C3)	Répartir les livraisons entre les commandes
a2.5	traitent les livraisons spéciales en accord avec la personne responsable et notent les marchandises en conséquence. (C3)	Traiter les livraisons express et les demandes spéciales de la clientèle > montrer les répercussions sur le prix
a3	Stocker les marchandises dans le magasin de fleurs	Contenu / thèmes
a3.1	stockent le matériel et les végétaux en tenant compte de l'emplacement, de la lumière, de la température, de l'humidité et de la date de réception. (C3)	Stockage et entretien du matériel auxiliaire décoratif: - paniers - bougies - verre - céramique - ruban - tissu - autres matériaux
a3.2	rangent les marchandises de manière claire et propre. (C3)	Ranger les marchandises selon les directives de l'entreprise
a3.4	assurent l'accessibilité de l'entrepôt en tout temps. À cet effet, ils tiennent compte des prescriptions de l'entreprise concernant la sécurité au travail. (C3)	Sécurité au travail: - voies d'accès dégagées - système de rangement - introduction à la procédure en cas d'urgence
b	Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits	
b1	Préparer les végétaux coupés pour la vente et en contrôler la qualité	Contenu / thèmes
b1.1	préparent les végétaux coupés de manière professionnelle avec les outils adéquats (couper, fendre, etc.). (C3)	Connaître les différents besoins des végétaux coupés lors de la préparation/coupe Préparer les végétaux coupés avec l'outil adéquat Participer à l'entretien des végétaux coupés dans l'espace de vente
b1.3	appliquent les directives de l'entreprise en matière de sécurité au travail lors de l'utilisation de réceptifs. (C3)	Utilisation rigoureuse du matériel de l'entreprise
b1.4	trient et recycle les déchets verts et les matériaux d'emballage. (C3)	Connaître la pratique en matière de tri des déchets et de réutilisation au sein de l'entreprise et l'appliquer en conséquence > en relation avec a2.6
b1.5	contrôlent chaque jour la qualité des végétaux dans l'espace de vente. (C3)	Contrôle permanent des végétaux et de l'espace de vente Compléter l'assortiment en continu
b2	Entretenir les plantes et les végétaux coupés	Contenu / thèmes
b2.1	entretiennent les végétaux coupés de manière appropriée et selon les spécificités. (C3)	Contrôle de routine au quotidien (qualité)
b2.2	stockent les végétaux coupés de manière appropriée (p. ex. au frais ou dans un endroit sec). (C3)	Stockage des végétaux coupés
b4	Nettoyer et entretenir les locaux du magasin de fleurs	Contenu / thèmes
b4.1	nettoient et entretiennent soigneusement leurs outils et en contrôlent la qualité. (C3)	Entretien des outils Maniement correct des outils (p. ex. tenir un couteau)
b4.2	nettoient la zone de travail et l'espace de vente à intervalles réguliers et veillent à un aspect attrayant. Ce faisant, ils respectent les prescriptions de	Entretien quotidien de la zone de travail et de l'espace de vente, y c. des surfaces de présentation
b4.3	contrôlent régulièrement si l'ensemble de la surface de vente et le cheminement de la clientèle présentent un risque éventuel (glissade,	Dégager les voies d'accès > être vigilant
b4.5	mettent en œuvre systématiquement les mesures d'urgence de l'entreprise (C3).	Sécurité au travail et prévention des accidents (numéros d'urgence, liste d'urgence, pharmacie de secours)
b4.6	utilisent les produits de nettoyage avec parcimonie et ont recours autant que possible à des produits écologiques. (C3)	Connaître les produits de nettoyage, les utiliser avec modération, recourir à des produits écologiques
Conseil à la clientèle		
c1	Promouvoir les produits et les compositions florales	Contenu / thèmes
c1.3	publient les photos sur les canaux commerciaux digitaux. (C3)	Connaître les canaux publicitaires de l'entreprise
c2	Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs	Contenu / thèmes
c2.1	accueillent la clientèle dans le magasin de fleurs de manière aimable et prévenante. (C3)	Règles en matière d'habillement et d'apparence physique au sein de l'entreprise Règles de courtoisie au sein de l'équipe et avec la clientèle Observer et comparer l'apparence et la posture de la clientèle dans différentes situations Devoir de confidentialité Traiter les souhaits et les commandes de la clientèle de manière confidentielle, selon les directives de l'entreprise Comportement lors du premier contact avec la clientèle Formuler des phrases variées et appropriées au moment d'accueillir ou de prendre congé de la clientèle
c2.4	Appliquer les règles de la communication verbale et non verbale. (K3)	Prendre conscience que le langage corporel envoie des signaux (posture, contact visuel, gestes, etc.).
c3	Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales	Contenu / thèmes

	c3.1	déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions ciblées. (C4)	Connaître les végétaux, les compositions florales et les autres produits qui sont vendus dans l'entreprise
	c4	Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales	Contenu / thèmes
	c4.2	demandent aux clients quel est leur souhait en matière d'emballage en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	Proposer différentes possibilités d'emballage dans une deuxième langue nationale ou en anglais Montrer les avantages et les inconvénients Tenir compte des aspects écologiques
	c4.3	conseillent la clientèle en ce qui concerne un emballage adéquat et écologique des produits et des compositions florales (p. ex. météo, température, transport, publicité, coûts, etc.). (C4)	Faire la différence entre les emballages permettant de lutter contre le gel, les emballages permettant de lutter contre l'humidité et les emballages en fonction de la saison
	c4.4	proposent à la clientèle un emballage adéquat et écologique des produits et des compositions florales (p. ex. météo, température, transport, publicité, coûts, etc.) en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	Conseils et manipulation concernant les emballages et le transport de compositions florales et de produits dans une deuxième langue nationale ou en anglais
	c4.5	emballent correctement les produits et les compositions florales, tout en veillant aux critères écologiques et esthétiques. (C3)	Connaître les matériaux d'emballage propres à l'entreprise Utiliser les matériaux d'emballage de manière judicieuse en fonction de la situation Sensibiliser à une approche économique et écologique et favoriser une telle approche Réaliser des emballages au quotidien
d	Traitement de commandes florales		
	d1	Prendre les commandes florales par différents canaux de vente	Contenu / thèmes
	d1.1	contrôlent régulièrement les différents canaux de vente. (C3)	Connaître les canaux de vente de l'entreprise
e	Réalisation de compositions florales		
	e1	Analyser les lieux en termes de couleur et de style en vue d'y installer des compositions florales	Contenu / thèmes
	e1.1	analysent les locaux en termes de couleurs, de dimension et d'effet. (C4)	Analyser l'espace intérieur et/ou extérieur dans l'entreprise (p. ex. vitrine, surface de vente, espace extérieur) en termes de couleurs, de dimensions, d'effet et de luminosité dans l'espace intérieur > en relation avec b3.1
	e1.2	imaginent différentes compositions florales possibles. (C4).	Concevoir et mettre en œuvre une composition possible simple pour un espace de l'entreprise > en relation avec b3.3 et b3.4
	e1.4	préparent le matériel auxiliaire technique pour la commande. Ce faisant, ils tiennent compte des aspects écologiques et économiques. (C3)	Connaître et apprendre à appliquer les possibilités d'utilisation du matériel auxiliaire technique de l'entreprise pour les techniques de travail Lier et Piquer
	e1.5	préparent le matériel auxiliaire décoratif pour la commande. Ce faisant, ils tiennent compte des aspects écologiques et économiques. (C3)	Connaître et apprendre à appliquer les possibilités d'utilisation du matériel auxiliaire décoratif de l'entreprise pour les techniques de travail Lier et Piquer
	e1.6	préparent les végétaux pour la commande. Ce faisant, ils tiennent compte des exigences liées aux compositions florales. (C3)	Préparer les végétaux coupés (en relation avec b1.1)
	e1.7	aménagent le poste de travail de manière à permettre un travail efficace, propre et ergonomique. (C3)	Organisation du travail au sein de l'entreprise: - aménager le poste de travail - attirer l'attention sur l'ergonomie
	e2	Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales	Contenu / thèmes
	e2.1	élaborent un projet simple (numérique, planche d'inspiration, esquisses) pour la décoration florale dans le cadre d'un événement en fonction de la commande de la clientèle. (C5)	Développer une composition possible simple pour un espace intérieur et/ou extérieur. Élaborer une planche d'inspiration simple (numérique et/ou analogique) Éléments de la planche d'inspiration: - esquisse - concept de couleurs - végétaux - matériel auxiliaire décoratif > en relation avec e1.2