

## Planification formation pour l'entreprise - Fleuriste CFC

v DCO	1re année de formation							2e année de formation		3e année de formation	
	> CO/IOE	1er sem.	2e sem.	3e sem.	4e sem.	5e sem.	6e sem.				
a	Acquisition et stockage de mar-chandises										
a1	Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	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	Matériel auxiliaire technique et décoratif de l'entreprise pour les techniques de travail Planter, Empiler, Coincer et Disposer  Contrôler les stocks et signaler les articles qui manquent			Utiliser le matériel auxiliaire technique et décoratif dans le domaine de l'art floral festif					
a1.2	préparent une liste d'achats en fonction des commandes de la clientèle, des besoins quotidiens, des stocks et du budget fixé. (C3)		Élaborer la liste des achats pour le matériel auxiliaire technique en fonction des stocks	Élaborer la liste des achats pour une composition florale simple en fonction de la commande du client							
a1.3	attribuent les marchandises figurant sur la liste d'achats aux fournisseurs correspondants. (C4)		Connaître le rythme concernant la réception des marchandises dans 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)	Désigner les végétaux par leur nom commun et associer les noms botaniques	Noms botaniques de: - végétaux coupés (fleurs coupées, verdure coupée, arbustes à fleurs) - plantes de balcon et plantes à bac	Noms botaniques de: - plantes de balcon et plantes à bac - plantes avec fruits décoratifs - végétaux secs (pommes de pin) - végétaux coupés (verdure coupée, conifères)	Noms botaniques de: - plantes en pot  Effectuer une commande simple de marchandises par téléphone ou par e-mail	Noms botaniques de: - végétaux secs - plantes en pot  Effectuer une commande de marchandises par téléphone ou par e-mail durchführen					
a1.5	achètent les marchandises sur place en tenant compte du prix, de la qualité, de la saisonnalité, de l'offre (fêtes florales commerciales) et de l'origine. (C5)		Connaître les fournisseurs et les producteurs de l'entreprise  Connaître la saisonnalité et la régionalité des végétaux/provenance et donner des informations à ce sujet				Planifier et effectuer les achats quotidiens avec le/la supérieur/e				

	a2	Contrôler les marchandises reçues dans le magasin de fleurs et les étiqueter	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes
	a2.1	contrôlent attentivement le matériel et les végétaux reçus au moyen du bulletin de livraison par rapport à la quantité, à la qualité et au prix. (C3)	Lors de la réception quotidienne des marchandises, contrôler les étiquettes et le bulletin de livraison	Contrôler la qualité et la quantité des marchandises reçues et documenter les problèmes de qualité (photo)				
	a2.2	dressent une liste détaillée du matériel et des végétaux défectueux ou manquants. (C3)		Noter et documenter les marchandises défectueuses sur le bulletin de livraison (photo)				
	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)	Savoir calculer les prix de vente des végétaux et des produits habituellement pratiqués dans le commerce  Discuter de la taxe sur la valeur ajoutée	Verkaufspreise von Werkstoffen und Produkten Calculer les prix de vente des végétaux et des produits, en discuter avec le/la supérieur/e	Calculer les prix de vente des végétaux et des produits			
	a2.4	répartissent les livraisons entre l'entrepôt, l'espace de vente et les commandes. (C3)	Répartir les livraisons entre l'entrepôt et l'espace de vente		Répartir les livraisons entre les commandes		Répartir les livraisons entre les commandes (les mettre en relation avec les achats)	
	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	
	a2.6	éliminent les emballages dans les règles de l'art et dans le respect de l'environnement. (C3)	Connaître la pratique en matière de tri des déchets et de réutilisation au sein de l'entreprise et l'appliquer en conséquence					
	a3	Stocker les marchandises dans le magasin de fleurs	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	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 technique	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					
	a3.3	gèrent les stocks en continu. (C3)		Gérer les stocks en continu				
	a3.4	assurent l'accessibilité de l'entrepôt en tout temps. À cet effet, ils respectent les prescriptions de l'entreprise relatives à la sécurité au travail. (C3)	Sécurité au travail: - voies d'accès dégagées - système de rangement - 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	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	
b1.1	préparent les végétaux coupés de manière professionnelle avec les outils adéquats (couper, fendre, etc.). (C3)	<p>Connaître les différents besoins des végétaux coupés lors de la préparation/coupe</p> <p>Préparer les végétaux coupés avec l'outil adéquat</p> <p>Participer à l'entretien des végétaux coupés dans l'espace de vente</p>						
b1.2	choisissent les vases adaptés aux végétaux coupés et y ajoutent la quantité d'eau nécessaire. (C3)							
b1.3	appliquent les directives de l'entreprise en matière de sécurité au travail lors de l'utilisation de récipients. (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)		<p>Contrôle permanent des végétaux et de l'espace de vente</p> <p>Compléter l'assortiment en continu</p>					

	b2	Entretien des plantes et les végétaux coupés	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	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					
	b2.3	entretiennent les plantes de manière appropriée et en tenant compte de l'emplacement, de la température, de la lumière et de l'eau. (C4)	Connaître les besoins des plantes Différence: plantes saisonnières et plantes vivaces Expliquer les effets de la sécheresse et de l'humidité sur les racines/les plantes	Élargir les connaissances sur les besoins des plantes Différence: plantes saisonnières et plantes vivaces Expliquer la tige et la feuille des végétaux	Expliquer la fleur et les fruits des végétaux	Prendre en considération et appliquer la sociologie avec les compositions florales plantées	Aborder la thématique des néophytes (ne pas vendre ni traiter)	
	b2.4	choisissent les besoins en nutriments et en substrat pour les plantes au sein de l'entreprise. (C3)	Connaître les différents substrats, énumérer les avantages et les inconvénients: - plantes à bac/de balcon - cactus/plantes succulentes - orchidées - plantes d'intérieur - substrats minéraux  Connaître les systèmes d'irrigation minérale  Connaître les trois composants principaux NPK  Connaître les domaines d'application des engrais, organique/inorganique	Utiliser différents substrats  Appliquer les trois composants principaux NPK  Appliquer les engrais, organique/inorganique				
	b2.5	traitent les nuisibles et les maladies sur les plantes en utilisant des procédés auxiliaires (insectes, plantes) sans utiliser de produits phytosanitaires. (C4)				Identifier les dégâts aux plantes et conseiller à la clientèle des mesures simples pour y remédier  Identifier les dégâts: - poux - cochenilles/poux farineux - acariens - otiorrhynques - oïdium et mildiou - fumagine - rouille - dégâts dus au froid ou à la chaleur - dégâts dus à la sécheresse ou à l'humidité - dégâts dus au transport  Pour chaque dégât, être capable de définir une mesure physique/biologique pour y remédier	Approfondissement: identifier les dégâts aux plantes et conseiller à la clientèle des mesures simples pour y remédier  Identifier les dégâts: - poux - cochenilles/poux farineux - acariens - otiorrhynques - oïdium et mildiou - fumagine - rouille - dégâts dus au froid ou à la chaleur - dégâts dus à la sécheresse ou à l'humidité - dégâts dus au transport  Pour chaque dégât, être capable de définir une mesure physique/biologique pour y remédier	

	<b>b3</b>	<b>Aménager le magasin de fleurs et y présenter les produits de manière à promouvoir les ventes</b>	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes
	b3.1	analyse l'espace de vente en fonction de l'espace disponible, du risque d'accident, du concept de couleurs, du cheminement de la clientèle et de l'atmosphère. (C4)				Analyse de l'espace de vente pour la présentation de compositions florales et de produits > en relation avec b3.4	Approfondissement: analyse de l'espace de vente pour la présentation de compositions florales et de produits > en relation avec b3.4	
	b3.2	dessinent un projet sommaire pour les supports de marchandises dans l'espace de vente. (C3)				Dessiner des supports de marchandises dans l'espace de vente pour la présentation de compositions florales et de produits > en relation avec b3.4	Approfondissement: dessiner des supports de marchandises dans l'espace de vente pour la présentation de compositions florales et de produits > en relation avec b3.4	
	b3.3	définissent l'emplacement optimal pour la présentation des végétaux, des compositions florales et des produits (p. ex. température, lumière, fréquence des ventes, espace intérieur et extérieur). (C4)		Présentation des végétaux coupés au sein de l'entreprise: emplacement des vases		Présentation de l'espace extérieur: placer les plantes en tenant compte de leurs besoins en lumière et en température		
	b3.4	intègrent les différentes compositions florales et les produits en tenant compte du thème et du concept de couleurs de manière claire et structurée dans l'agencement du magasin de fleurs. Ce faisant, ils tiennent compte des aspects saisonniers et des tendances actuelles. (C4)		Aménager/présenter les supports de marchandises ou l'espace de vente de l'entreprise de manière à promouvoir les ventes (en fonction de la saison)  Au préalable, élaborer une esquisse et en discuter avec le/la supérieur		Aménager/présenter l'espace de vente/la vitrine de manière à promouvoir les ventes (en fonction de la saison)  Au préalable, élaborer une esquisse et en discuter avec le/la supérieur	Présentation des compositions florales et des produits en tant qu'unité thématique, y c. concept de couleurs > en relation avec b3.1, b3.2, b3.5	
	b3.5	vérifient l'éclairage optimal des différents produits. (C3)					Effet d'un éclairage optimal des compositions florales et des produits sur les ventes > en relation avec b3.1, b3.2, b3.4	
	<b>b4</b>	<b>Nettoyer et entretenir les locaux du magasin de fleurs</b>	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	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 l'entreprise en matière d'hygiène. (C3)	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, trébuchement, etc.). Ce faisant, ils respectent les prescriptions de l'entreprise relatives à la sécurité au travail, à la protection de la santé et à la prévention des accidents. (C3)	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)  Traitement des plaies					
	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					

c	Conseil à la clientèle		Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes
c1	Promouvoir les produits et les compositions florales		Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes
c1.1	photographient les compositions florales en tenant compte des conditions d'éclairage et en créant une atmosphère agréable. Ce faisant, ils veillent à refléter la philosophie de l'entreprise. (C3)			Photographier les compositions florales				
c1.2	rédigent des textes d'accompagnement aux photos en veillant à ce qu'ils soient adaptés et ciblés. (C3)			Décrire les compositions florales de manière imagée et de façon à promouvoir les ventes  Développer un langage pour décrire les végétaux et les compositions florales	Approfondissement: décrire les compositions florales de manière imagée et de façon à promouvoir les ventes  Développer un langage pour décrire les végétaux et les compositions florales			
c1.3	publient les photos sur les canaux commerciaux digitaux. (C3)		Connaître les canaux publicitaires de l'entreprise	Droit. Bases, protection de la personnalité (thèmes abordés au CIE 2 et dans l'ECG)	Publier la photo d'une composition florale avec une phrase d'accompagnement sur les canaux habituels de l'entreprise > Au préalable, obtenir l'accord du/de la supérieur·e	Approfondissement: publier la photo d'une composition florale avec une phrase d'accompagnement sur les canaux habituels de l'entreprise > Au préalable, obtenir l'accord du/de la supérieur·e		
c1.5	suivent la diffusion de la publication et formulent des propositions d'amélioration. (C3)				Suivre la publication et analyser les résultats	Approfondissement: suivre la publication et analyser les résultats, puis formuler des propositions d'amélioration		

	c2	Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	
	c2.1	accueillent la clientèle dans le magasin de fleurs de manière aimable et prévenante. (C3)	<p>Règles en matière d'habillement et d'apparence physique au sein de l'entreprise</p> <p>Règles de courtoisie au sein de l'équipe et avec la clientèle</p> <p>Observer et comparer l'apparence et la posture de la clientèle dans différentes situations</p> <p>Devoir de confidentialité</p> <p>Traiter les souhaits et les commandes de la clientèle de manière confidentielle, selon les directives de l'entreprise</p> <p>Comportement lors du premier contact avec la clientèle</p> <p>Formuler des phrases variées et appropriées au moment d'accueillir ou de prendre congé de la clientèle</p>	<p>Connaître le nom et les préférences des clients fidèles</p> <p>Mémoriser les principaux processus de travail en matière de vente</p>					
	c2.2	accueillent la clientèle dans le magasin de fleurs de manière aimable et prévenante en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	Formuler, dans une deuxième langue nationale ou en anglais, des phrases simples au moment d'accueillir ou de prendre congé de la clientèle	Approfondissement: approfondir et consolider les phrases dans une deuxième langue nationale ou en anglais lors de l'accueil et de la prise de congé					
	c2.5	communiquent avec la clientèle de manière adaptée au destinataire. (C3)		<p>Aborder/reconnaître les groupes de clientèle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- clients occasionnels</li> <li>- clients fidèles</li> <li>- clients de différents groupes d'âge</li> <li>- clients en situation de handicap</li> <li>- sexe: m, f, d</li> <li>etc.</li> </ul> <p>Comportement d'achat des différents groupes de clientèle</p> <p>Formuler des questions préliminaires</p> <p>Mener une discussion simple avec la clientèle</p>	<p>Approfondir les groupes de clientèle et adapter les types de questions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- clients occasionnels</li> <li>- clients fidèles</li> <li>- clients de différents groupes d'âge</li> <li>- clients en situation de handicap</li> <li>- sexe: m, f, d</li> <li>etc.</li> </ul> <p>Approfondir le comportement d'achat des différents groupes de clientèle</p>				
	c2.6	mènent avec la clientèle une brève discussion concernant des sujets simples de leur quotidien (professionnel) dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)		Formuler différentes questions préliminaires dans une deuxième langue nationale ou en anglais	Approfondissement: formuler différentes questions préliminaires dans une deuxième langue nationale ou en anglais	Mener une conversation courante simple avec la clientèle dans une deuxième langue nationale ou en anglais	Approfondissement: mener une conversation courante simple avec la clientèle dans une deuxième langue nationale ou en anglais		
	c2.8	appliquent les règles de la communication verbale et non verbale. (C3)	Prendre consciences que le langage corporel envoie des signaux (attitude, contact visuel, gestuelle, etc.)	<p>Communication non verbale: utiliser le langage corporel de manière consciente</p> <p>Écoute active: prendre en considération les informations données par la clientèle</p> <p>Développer un vocabulaire pour décrire les végétaux et les compositions florales</p>	<p>Approfondissement: écoute active: prendre en considération les informations données par la clientèle</p> <p>Développer un vocabulaire pour décrire les végétaux et les compositions florales</p> <p>Communication en cas de décès: attitude et effet (expression du visage, gestuelle, langage)</p>	Communication dans le domaine de l'art floral festif: attitude et effet (expression du visage, gestuelle, langage)			

	c3	Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	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	Évaluation des besoins: - questions ouvertes et fermées - conseils simples - poser de manière ciblée des questions ouvertes	Évaluer les besoins de manière individuelle, adapter les types de questions			
	c3.2	déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C4)		Évaluation simple des besoins dans une deuxième langue nationale ou en anglais	Approfondissement: évaluation des besoins dans une deuxième langue nationale ou en anglais			
	c3.5	proposent à la clientèle différents produits, des compositions florales personnalisées et des prestations de service possibles. Ce faisant, ils argumentent de manière compétente et convaincante. (C4)		Présenter différentes propositions au moyen de compositions florales déjà élaborées	Présenter différentes propositions adaptées aux souhaits de la clientèle, en tenant compte de la saison et de la provenance  Argumenter, montrer les avantages et les inconvénients  Utiliser ses connaissances techniques, adapter le choix des mots à la clientèle  Conseils pour des compositions florales dans le domaine de l'art floral funéraire (référence CIE 3)	Approfondissement: présenter différentes propositions adaptées aux souhaits de la clientèle, en tenant compte de la saison et de la provenance  Argumenter, montrer les avantages et les inconvénients  Utiliser ses connaissances techniques, adapter le choix des mots à la clientèle	Conseils pour des compositions florales dans le domaine de l'art floral festif (référence CIE 5))	Conseils pour des compositions florales lors d'événements dans le cadre de l'art floral festif
	c3.6	proposent à la clientèle différents produits, des compositions florales et des prestations de service possibles en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)		Présenter, dans une deuxième langue nationale ou en anglais, différentes propositions à l'aide de compositions florales	Approfondissement: présenter, dans une deuxième langue nationale ou en anglais, différentes propositions à l'aide de compositions florales  Conseils simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais	Présenter, dans une deuxième langue nationale ou en anglais, différentes propositions adaptées aux souhaits de la clientèle (art floral au quotidien)	Approfondissement: présenter, dans une deuxième langue nationale ou en anglais, différentes propositions adaptées aux souhaits de la clientèle (art floral au quotidien)	
	c3.7	recommandent des ventes complémentaires à la composition florale choisie/au produit choisi. (C5)			Recommander des ventes complémentaires dans les activités de vente au quotidien		Recommander des ventes complémentaires pour différents événements	
	c3.8	recommandent des ventes complémentaires en adéquation avec la composition florale choisie/le produit choisi, en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)			Recommander, dans une deuxième langue nationale ou en anglais, des ventes complémentaires dans les activités de vente au quotidien	Approfondissement: recommander, dans une deuxième langue nationale ou en anglais, des ventes complémentaires dans les activités de vente au quotidien		
	c3.9	attirent l'attention de la clientèle sur l'entretien optimal/la manipulation optimale de la composition florale/du produit. (C3)		Expliquer comment entretenir/manipuler les produits vendus, les végétaux et les compositions florales	Expliquer comment entretenir/manipuler les produits vendus, les végétaux et les compositions florales > accent mis sur l'art floral de l'Avent et sur l'art floral funéraire		Approfondissement: expliquer comment entretenir/manipuler les produits vendus, les végétaux et les compositions florales > accent mis sur l'art floral festif	
	c3.10	attirent l'attention de la clientèle sur l'entretien optimal/la manipulation optimale de la composition florale/du produit en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)		Expliquer, dans une deuxième langue nationale ou en anglais, comment entretenir/manipuler les produits vendus, les végétaux et les compositions florales	Approfondissement: expliquer, dans une deuxième langue nationale ou en anglais, comment entretenir/manipuler les produits vendus, les végétaux et les compositions florales			
	c3.11	appliquent, en cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamation), la procédure habituelle de l'entreprise. Ce faisant, ils réagissent avec calme et de manière réfléchie. (C3)		Connaître la procédure habituelle de l'entreprise en cas de réclamation dans le magasin de fleurs  En cas de réclamation: écouter et faire appel au/à la supérieur/e			Prendre les réclamations simples et les traiter selon les directives habituelles de l'entreprise, évaluer, proposer une solution	
	c3.12	appliquent, en cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamations) dans une deuxième langue nationale ou en anglais, la procédure habituelle de l'entreprise. Ce faisant, ils réagissent avec calme et de manière réfléchie. (C3)		Connaître la procédure habituelle de l'entreprise en cas de réclamation dans le magasin de fleurs  En cas de réclamation: écouter et faire appel au/à la supérieur/e				

	c4	Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes
	c4.1	demandent aux clients quel est leur souhait en matière d'emballage. (C3)		Proposer différentes possibilités d'emballage Montrer les avantages et les inconvénients  Tenir compte des aspects écologiques, économiques et esthétiques				
	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				
	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	Conseils et manipulation concernant les emballages et le transport de compositions florales et de produits	Conseils et manipulation concernant les emballages et le transport de compositions florales et de produits > accent mis sur l'art floral de l'Avent et sur l'art floral funéraire		Conseils et manipulation concernant les emballages et le transport de compositions florales et de produits > accent mis sur l'art floral festif	
	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	Approfondissement: 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	Tenir compte des aspects écologiques, économiques et esthétiques				
	c4.6	proposent différents modes de paiement pour les ventes. (C3)	Connaître les modes de paiement de l'entreprise	Réaliser des ventes avec différents modes de paiement		Montrer les points essentiels d'un reçu établi par écrit  Expliquer les différents taux de TVA applicables et les attribuer aux compositions florales, produits et prestations de service		
	c4.7	prennent congé de la clientèle de manière respectueuse et conformément aux règles habituelles de l'entreprise. (C3)	Formuler des phrases variées et appropriées au moment d'accueillir ou de prendre congé de la clientèle > en relation avec c2.1		Prise de congé appropriée lors d'entretiens dans le domaine de l'art floral funéraire			
	c4.8	prennent congé de la clientèle de manière respectueuse et conformément aux règles habituelles de l'entreprise en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	Formuler, dans une deuxième langue nationale ou en anglais, des phrases simples au moment d'accueillir ou de prendre congé de la clientèle > en relation avec c2.2	Approfondissement: formuler, dans une deuxième langue nationale ou en anglais, des phrases simples au moment d'accueillir ou de prendre congé de la clientèle > en relation avec c2.2				

d	Traitement de commandes florales						
d1	Prendre les commandes florales par différents canaux de vente	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes
d1.1	contrôlent régulièrement les différents canaux de vente. (C3)	Connaître les canaux de vente de l'entreprise		Consulter les différents canaux de vente de l'entreprise (avec le/la supérieur(e))		Contrôler les canaux de vente, relever les commandes et y répondre (en accord avec le/la supérieur(e))	
d1.2	prennent les commandes par différents canaux de vente. (C3)		Traiter les demandes simples de la clientèle au sein de l'entreprise	Traiter la demande d'un client au sein de l'entreprise  Introduction à la vente par téléphone: - aborder les particularités de la vente par téléphone - expliquer les avantages et les inconvénients de la vente par téléphone	Prendre les commandes par téléphone	Prendre les commandes par mail (en accord avec le/la supérieur(e))  Formuler et rédiger des mails dans le cadre professionnel	Prendre les commandes arrivant par différents canaux de vente (en accord avec le/la supérieur(e))
d1.3	prennent note de l'ordre de manière claire et dans leur intégralité selon les directives de l'entreprise. (C3)		Noter par écrit les souhaits simples de la clientèle dans leur intégralité  Remplir correctement et conserver le bon de commande/formulaire de commande	Noter par écrit les souhaits de la clientèle dans leur intégralité  Approfondissement: remplir correctement et conserver le bon de commande/formulaire de commande	Noter par écrit et dans leur intégralité les commandes arrivant par téléphone		Noter par écrit et dans leur intégralité les commandes pour des événements et les conserver selon entente
d1.4	complètent le bulletin de commande selon les directives de l'entreprise et le conservent de manière appropriée. (C3)						
d2	Prendre les commandes de compositions florales et de prestations de service pour des événements et accompagner la clientèle dans les préparatifs	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes
d2.1	conviennent avec les clients d'un rendez-vous pour discuter de l'événement. (C3)				Convenir d'un rendez-vous avec la clientèle (en accord avec le/la supérieur(e))		
d2.2	déterminent les besoins de la clientèle pour l'événement en posant des questions ciblées durant l'entretien individuel, et les possibilités de réalisation. (C4)			Comportement et posture dans des situations de vente spécifiques (p. ex. décès > différents types de clientèle) Règles de courtoisie, langage quotidien > en relation avec c2.8	Participer activement à l'entretien avec la clientèle pour une cérémonie funéraire: - écouter - observer (sensibiliser à la communication verbale/non verbale) - analyser l'entretien avec la clientèle - participer activement, soumettre des propositions - recommander des ventes complémentaires	Participer activement à l'entretien avec la clientèle pour des événements dans le cadre de l'art floral festif: - écouter - observer (sensibiliser à la communication verbale/non verbale) - analyser l'entretien avec la clientèle - participer activement, soumettre des propositions - recommander des ventes complémentaires	Mener de manière autonome des entretiens avec la clientèle pour des événements, si nécessaire avec le soutien du/de la supérieur(e)  Recommander des ventes complémentaires
d2.3	comparent avec leur clientèle différentes possibilités de compositions florales pour l'événement. Ils proposent si possible des ventes complémentaires. (C5)						
d3	Calculer le prix de vente des produits, des compositions florales et des prestations de service	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes
d3.1	élaborent une liste de tous les végétaux ainsi que du matériel auxiliaire décoratif et technique utilisée. (C3)	Établir une liste des végétaux pour une composition florale élaborée: - utilisation des termes techniques	Approfondissement: établir une liste des végétaux pour une composition florale élaborée: - utilisation des termes techniques	Établir des listes de végétaux pour les compositions florales dans le domaine de l'art floral funéraire et les compositions florales plantées: - saisie détaillée - indication des dimensions du matériel auxiliaire technique et décoratif		Établir des listes de végétaux pour les compositions florales dans le domaine de l'art floral festif: - saisie détaillée - indication des dimensions du matériel auxiliaire technique et décoratif - utilisation des termes techniques	
d3.2	calculent les prix de vente des produits et des compositions florales à l'aide d'un coefficient défini par l'entreprise. (C3)	Indiquer les prix de vente des compositions florales avec l'aide du/de la supérieur(e)	Approfondissement: indiquer les prix de vente des compositions florales avec l'aide du/de la supérieur(e): - tenir compte du matériel auxiliaire technique et décoratif, ainsi que des prestations de service	Calculer de manière autonome les prix de vente des compositions florales  Indiquer les prix de vente de compositions florales plus complexes et de compositions florales dans le domaine de l'art floral funéraire avec l'aide du/de la supérieur(e): - tenir compte du matériel auxiliaire technique et décoratif, ainsi que des prestations de service	Montrer et expliquer différents facteurs de coûts  Informers sur les tarifs horaires et sur le prix des offres de prestations  Informers sur les frais de location de plantes et du matériel auxiliaire décoratif	Calculer de manière autonome les prix de vente des compositions florales  Indiquer les prix de vente de compositions florales plus complexes et de compositions florales dans le domaine de l'art floral festif (avec l'aide du/de la supérieur(e)): - tenir compte du matériel auxiliaire technique et décoratif, ainsi que des prestations de service	Approfondissement: calculer de manière autonome les prix de vente des compositions florales  Indiquer les prix de vente de compositions florales plus complexes et de compositions florales dans le domaine de l'art floral festif (avec l'aide du/de la supérieur(e)): - tenir compte du matériel auxiliaire technique et décoratif, ainsi que des prestations de service
d3.3	calculent les prestations de service (frais de livraison, charge de travail sur place, location, etc.) conformément à la commande. (C4)						

d4	Établir des offres pour des compositions florales et des prestations de service	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes				
d4.1	établissent des offres complètes pour des compositions florales et des prestations de service avec les conditions et rabais possibles. (C4)					Établir une offre pour des compositions florales en vue d'un événement de faible envergure en accord avec le/la supérieur(e) (p. ex. décoration de table, décoration d'un autel d'église, plusieurs bouquets, décoration de cercueil); - tenir compte des prestations de service - tenir compte des conditions de paiement et des rabais	Approfondissement: établir une offre pour des compositions florales en vue d'un événement de faible envergure en accord avec le/la supérieur(e) (p. ex. décoration de table, décoration d'un autel d'église, plusieurs bouquets, décoration de cercueil); - tenir compte des prestations de service - tenir compte des conditions de paiement et des rabais
d4.3	montrent à la clientèle les écarts possibles (fluctuations de prix, disponibilité des végétaux, etc.) par rapport à l'offre. (C3)					Prendre en compte les fluctuations de prix saisonnières des végétaux et les rendre visibles dans l'offre  Clarifier suffisamment tôt la disponibilité des végétaux, proposer des alternatives	

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	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	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	Participer à l'analyse de l'espace intérieur et/ou extérieur en vue d'un événement festif. Tenir compte des points suivants dans l'analyse: - utilisation de l'espace - matériaux de construction (béton, bois, acier, verre, etc.) - aménagement intérieur - luminosité dans l'espace intérieur - entrées et sorties - couleur - points de vue (points centraux)	Approfondissement: participer à l'analyse de l'espace intérieur et/ou extérieur en vue d'un événement festif. Tenir compte des points suivants dans l'analyse: - utilisation de l'espace - matériaux de construction (béton, bois, acier, verre, etc.) - aménagement intérieur - luminosité dans l'espace intérieur - accès - couleur - points de vue (points centraux)
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	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 e2.1	Approfondissement: 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 e2.1
e1.3	choisissent la composition florale qui convient après en avoir discuté avec la clientèle (avantages/inconvénients). (C4)					Présenter la planche d'inspiration aux clients ou participer à une présentation	Approfondissement: présenter la planche d'inspiration aux clients ou participer à une présentation

e2	Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	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	Approfondissement: 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
e2.3	choisissent la technique de travail la plus adaptée pour les projets de compositions florales. (C4)	Connaître les techniques de travail Lier et Piquer	Approfondir les techniques de travail Lier, Piquer  Connaître les techniques de travail Planter, Empiler, Coincer, Disposer	Approfondir les techniques de travail Planter, Empiler, Coincer et Disposer  Connaître les techniques de travail Monter (I, II et III), Agrafes et Coller	Techniques de travail: approfondir Monter (I, II et III), Agrafes, Coller  Connaître la technique de travail Enchevêtrer	Comparer et approfondir toutes les techniques de travail  Considérer les avantages et les inconvénients	
e2.4	esquissent de façon concrète les projets de compositions florales. (C3)	Esquisser les végétaux et des compositions florales simples (esquisse, croquis)	Types d'esquisses: - esquisse en perspective (esquisser un récipient simple, des végétaux, des formes de base)	Types d'esquisses: - esquisse en couleur - connaître et appliquer la coupe longitudinale et la coupe transversale	Types d'esquisses: - esquisse du projet - connaître et appliquer l'échelle - esquisse en perspective (approfondir)	Approfondir tous les types d'esquisses: - échelle, dimensions - perspective (perspective normale avec un point de fuite, perspective en parallèle)	
e2.5	discutent avec la clientèle du projet élaboré. (C3)					Discuter avec la clientèle d'un projet simple de composition florale > en relation avec e3.1	Approfondissement: discuter d'un projet simple pour plusieurs compositions florales > en relation avec e3.1
e2.6	élaborent un plan de travail efficace pour réaliser les projets de compositions florales. (C3)	Observer et connaître les processus de travail efficaces	Établir des processus de travail pour des compositions florales simples (bouquet, remplissage de récipient)	Établir des processus de travail pour les projets de compositions florales	Élaborer des processus de travail efficaces pour un événement, y c. achats, préparation, transport, livraison		
e2.7	organisent le matériel auxiliaire ainsi que les végétaux afin d'exécuter la commande. Ce faisant, ils tiennent compte des aspects écologiques et économiques (saison, provenance, quantité, etc.). (C5)		Se familiariser avec les différents fournisseurs et délais de livraison > en relation avec a1.5			Participer à l'organisation des végétaux et du matériel auxiliaire afin d'exécuter une commande	Organiser les végétaux et les moyens auxiliaires afin d'exécuter une commande
e2.8	attribuent aux compositions florales le matériel auxiliaire et les végétaux conformément à la commande. (C4)			Attribuer aux commandes les végétaux et le matériel auxiliaire reçus, avec le soutien du/de la supérieur(e)	Attribuer aux commandes les végétaux et le matériel auxiliaire reçus		
e2.9	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			Organisation du poste de travail sur place, lors d'événements > en relation avec e3.1		

e3		Concevoir des compositions florales pour des événements festifs et des cérémonies funéraires et créer une ambiance en conséquence		Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes
e3.1	organisent la commande en fonction du travail quotidien et du plan de travail établi au préalable. (C4)				Préparer une caisse à outils pour exécuter les commandes, avec le soutien du/de la supérieur(e)	Préparer une caisse à outils pour exécuter les commandes	Planifier l'exécution d'une commande au sein de l'entreprise avec le soutien du/de la supérieur(e)	Approfondissement: planifier l'exécution d'une commande au sein de l'entreprise avec le soutien du/de la supérieur(e)	
e3.2	réalisent les compositions florales avec les techniques de travail lier, piquer et planter ainsi que d'autres techniques de travail conformément à ce qui était prévu (calendrier, planche d'inspiration, esquisses, offre). (C4)		Réaliser des compositions florales pour des événements avec les techniques de travail Lier, Piquer, Planter, ainsi que d'autres techniques de travail (Empiler, Coincer et Disposer)		Réaliser des compositions florales pour des événements avec les techniques de travail Lier, Piquer, Planter, ainsi que d'autres techniques de travail (Agrafer, Monter (I, II et III) et Coller):  - décoration d'urne - décoration de cercueil - bouquet de condoléances - création formelle (cœur, croix, etc.) - couronne mortuaire - remplissages de récipient (plantes)  Utiliser les termes techniques selon les bases de création en rapport aux compositions florales réalisées	Réaliser des compositions florales pour des événements avec différentes techniques de travail et la technique de travail Enchevêtrer	Réaliser des compositions florales pour des événements dans le cadre de l'art floral festif  Art floral festif:  - bouquet de mariée (Lier, Piquer, techniques mixtes) - formes rondes (rond, trois-quarts, demi-rond) - bouquet cascade - différentes formes actuelles  - décoration de table - parure corporelle - décoration d'un véhicule - décoration d'un espace intérieur  Utiliser les termes techniques selon les bases de création en rapport aux compositions florales réalisées	Réaliser différentes compositions florales pour des événements	
e3.3	entreposent et entretiennent avec soin les compositions florales en tenant compte des différentes exigences. (C3)			Stockage et entretien des compositions florales en fonction de leurs besoins					
e3.4	emballent les compositions florales et les produits avec soin et de manière appropriée en vue de leur transport. (C3)	Emballer les compositions florales de moindre importance, de manière appropriée en vue de leur transport	Participer à l'emballage de compositions florales pour des événements de manière appropriée en vue de leur transport		Emballer les compositions florales pour des événements, de manière appropriée en vue de leur transport				
e3.5	organisent le transport des compositions florales et leur mise en place sur le lieu de l'événement; dans ce contexte, ils veillent à des méthodes de transport efficaces. (C4)		Accompagner le transport de compositions florales et lors de la mise en place sur le lieu de l'événement				Organiser le transport dans le cadre d'une commande de moindre importance et mettre en place les compositions florales sur le lieu de l'événement, respecter le calendrier défini > accent mis sur l'art floral festif		
e4		Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien		Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes	Contenu / thèmes
e4.1	réalisent, avec les végétaux disponibles, des compositions florales avec les techniques de travail lier, piquer, planter comme d'autres techniques de travail pour la vente au quotidien ou selon les souhaits de la clientèle. Ce faisant, ils tiennent compte des bases de création (y compris l'effet des couleurs) ainsi que de la saison et de la provenance. (C3)	Réaliser des compositions florales avec les techniques de travail Lier et Piquer:  - bouquet simple (p. ex. avec peu de végétaux) - bouquet rond - remplissages de récipient avec un point de croissance - couronne de porte (Lier) - couronne de l'Avent (Piquer, sans fixation de bougies)  Utiliser les termes techniques selon les bases de création en rapport aux compositions florales réalisées	Réaliser des compositions florales avec les techniques de travail Lier, Piquer et Planter, ainsi que d'autres techniques de travail (Empiler, Coincer et Disposer)  - bouquet autoportant (direction des tiges parallèle ou radiale) - couronne de cheveux (Lier) - couronne de saison (Lier, Piquer, Planter) - remplissage de récipient saisonnier (Planter, Piquer, Disposer) - remplissages de récipient avec plusieurs points de croissance (remplissages de récipient parallèles) - autres bases de piquage (Empiler, Coincer, etc.)		Réaliser des compositions florales quotidiennes avec les techniques de travail Lier, Piquer et Planter, ainsi qu'avec d'autres techniques de travail (Agrafer, Monter (I, II et III) et Coller)	Réaliser des compositions florales avec différentes techniques de travail et la technique de travail Enchevêtrer:  - Différents types de bouquet: bouquet simple, bouquet rond, bouquet autoportant, bouquet échelonné - Réaliser des compositions florales avec la technique de travail Enchevêtrer (p. ex. couronne enchevêtrée)	Réaliser des compositions florales quotidiennes avec différentes techniques de travail	Réaliser des compositions florales quotidiennes avec différentes techniques de travail, approfondir et répéter	
e4.4	réalisent des compositions florales spécifiques à un événement avec les techniques de travail lier, piquer, planter ainsi que d'autres techniques de travail. Ce faisant, ils tiennent compte de la saison et de la provenance. (C3)		Utiliser les termes techniques selon les bases de création en rapport aux compositions florales réalisées		Utiliser les termes techniques selon les bases de création en rapport aux compositions florales réalisées	Utiliser les termes techniques selon les bases de création en rapport aux compositions florales réalisées	Utiliser les termes techniques selon les bases de création en rapport aux compositions florales réalisées	Utiliser les termes techniques selon les bases de création en rapport aux compositions florales réalisées	
e4.5	suivent les tendances et développent de nouvelles compositions florales innovantes. (C4)		Connaître les revues spécialisées dans le domaine floral, les adresses Internet, les comptes de réseaux sociaux, etc.						