

199 Fiches de Révision

# Bac Pro TCV

Technicien Conseil – Vente

 Fiches de révision

 Fiches méthodologiques

 Tableaux et graphiques

 Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



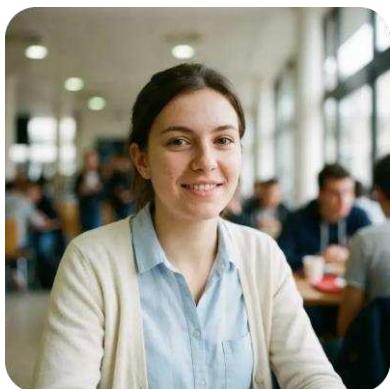
Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

**4,3/5** selon l'Avis des Étudiants



# Préambule

## 1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Sarah** ☺

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi [www.bacprotcv.fr](http://www.bacprotcv.fr) pour tes révisions.

Si tu lis ces lignes, tu as fait le choix de la **réussite**, bravo.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **Bac Pro Technicien Conseil – Vente** avec une moyenne de **17,76/20**.

## 2. Pour aller beaucoup plus loin :

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100 % vidéo** dédiée au domaine **Commerce & Gestion** pour maîtriser toutes les notions à connaître.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h15 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du Bac Pro.



## 3. Contenu de dossier Commerce & Gestion :

1. **Vidéo 1 – Relation client & techniques de vente (16 min)** : Fondamentaux de la relation client en situation de vente.
2. **Vidéo 2 – Marketing & merchandising (14 min)** : Principes pour mettre en valeur l'offre et attirer le client.
3. **Vidéo 3 – Gestion commerciale & indicateurs de performance (15 min)** : Notions clés pour suivre les ventes et les résultats.
4. **Vidéo 4 – Organisation, administration & communication professionnelle (15 min)** : Repères pour s'organiser et communiquer au quotidien.
5. **Vidéo 5 – Logistique, transport & chaîne de valeur du client (15 min)** : Vue d'ensemble du parcours produit jusqu'au client.

→ Découvrir

## Table des matières

<b>Français</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Compréhension de textes .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Expression écrite .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Expression orale .....	Aller
<b>Histoire-Géographie et EMC</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Repères historiques .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Organisation des territoires .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Citoyenneté et institutions .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Enjeux sociaux et environnementaux .....	Aller
<b>Langue vivante A (Anglais)</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Compréhension orale et écrite .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Expression orale en situation .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Lexique professionnel de la vente .....	Aller
<b>Éducation socioculturelle</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Culture artistique et médias .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Expression personnelle et créative .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Projets culturels collectifs .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Ouverture sur le monde rural .....	Aller
<b>Biologie-Écologie</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Fonctionnement du vivant .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Écosystèmes et environnement .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Santé et prévention .....	Aller
<b>Mathématiques</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Nombres et calculs .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Proportionnalité et pourcentages .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Statistiques et graphiques .....	Aller
<b>Chapitre 4:</b> Résolution de problèmes professionnels .....	Aller
<b>Physique-Chimie</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Mesures et unités .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Énergie et transformations .....	Aller
<b>Chapitre 3:</b> Produits chimiques et sécurité .....	Aller
<b>Technologies informatiques et multimédia</b> .....	Aller
<b>Chapitre 1:</b> Outils bureautiques .....	Aller
<b>Chapitre 2:</b> Recherche d'information en ligne .....	Aller

<b>Chapitre 3 :</b> Communication numérique .....	Aller
<b>Chapitre 4 :</b> Logiciels utilisés en magasin .....	Aller
<b>Techniques de vente .....</b>	Aller
<b>Chapitre 1 :</b> Accueil et conseil du client .....	Aller
<b>Chapitre 2 :</b> Argumentation et négociation .....	Aller
<b>Chapitre 3 :</b> Suivi des ventes et fidélisation .....	Aller
<b>Gestion commerciale d'un espace de vente .....</b>	Aller
<b>Chapitre 1 :</b> Approvisionnement et commandes .....	Aller
<b>Chapitre 2 :</b> Gestion des stocks et inventaires .....	Aller
<b>Chapitre 3 :</b> Implantation et mise en rayon .....	Aller
<b>Chapitre 4 :</b> Suivi du chiffre d'affaires .....	Aller
<b>Chapitre 5 :</b> Utilisation des documents commerciaux .....	Aller
<b>Mercatique .....</b>	Aller
<b>Chapitre 1 :</b> Analyse du marché et de la clientèle .....	Aller
<b>Chapitre 2 :</b> Choix de l'offre et des prix .....	Aller
<b>Chapitre 3 :</b> Actions de promotion et de communication .....	Aller
<b>L'entreprise dans son environnement .....</b>	Aller
<b>Chapitre 1 :</b> Fonctionnement d'une entreprise commerciale .....	Aller
<b>Chapitre 2 :</b> Statuts juridiques et organisation .....	Aller
<b>Chapitre 3 :</b> Rôles des différents acteurs économiques .....	Aller
<b>Chapitre 4 :</b> Réglementation du commerce et des ventes .....	Aller
<b>Sciences et techniques horticoles .....</b>	Aller
<b>Chapitre 1 :</b> Reconnaissance des végétaux de jardin .....	Aller
<b>Chapitre 2 :</b> Besoins en sol, eau et nutriments .....	Aller
<b>Chapitre 3 :</b> Techniques d'entretien et de taille .....	Aller
<b>Sciences et techniques des équipements et agroéquipements .....</b>	Aller
<b>Chapitre 1 :</b> Types d'outils et de matériels de jardin .....	Aller
<b>Chapitre 2 :</b> Caractéristiques techniques des équipements .....	Aller
<b>Chapitre 3 :</b> Conseils d'utilisation aux clients .....	Aller
<b>Chapitre 4 :</b> Règles de sécurité et de prévention .....	Aller
<b>Chapitre 5 :</b> Entretien courant des machines et matériels .....	Aller
<b>Connaissances scientifiques et technologiques liées à l'animal .....</b>	Aller
<b>Chapitre 1 :</b> Anatomie et physiologie des animaux de compagnie .....	Aller
<b>Chapitre 2 :</b> Comportement et besoins fondamentaux .....	Aller
<b>Chapitre 3 :</b> Conditions de logement, alimentation et bien-être .....	Aller

# Français

## Présentation de la matière :

En Bac Pro TCV, le cours de **Français professionnel** t'aide à lire, écrire et parler pour la **vente en jardinerie**, animalerie ou produits agricoles. Un camarade m'a confié qu'il se sentait plus sûr en magasin grâce à ces entraînements.

Cette matière conduit à l'épreuve écrite de **Français du Bac Pro** en fin de terminale : Tu passes un **examen ponctuel de 3 heures**, noté sur 20, coefficient **2,5**, au sein d'un ensemble Français, histoire-géographie et EMC coefficient 5. L'épreuve comporte 1 partie lecture et 1 partie écriture argumentée.

## Conseil :

Pour progresser en **Français en Bac Pro**, réserve **20 minutes** après le cours : Tu relis, corriges 3 fautes et apprends 2 ou 3 mots. Avec cette habitude simple, tu gagnes vite en aisance pour rédiger des mails ou des fiches produits.

En terminale, entraîne-toi avec des **sujets d'annales** : Tu fais 1 devoir toutes les 2 semaines et tu demandes une correction au professeur. Tu repères ainsi les erreurs qui reviennent souvent, notamment sur l'orthographe et la structure du paragraphe argumenté.

Le **jour J**, commence par la lecture : Tu repères idées clés, puis tu gardes 1 heure pour rédiger un texte argumenté. Pense à illustrer tes idées avec des exemples concrets de rayon, de clients ou de situations vues en stage.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Compréhension de textes .....	<a href="#">Aller</a>
1. Lire et comprendre un texte .....	<a href="#">Aller</a>
2. Analyser et rédiger une réponse .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Expression écrite .....	<a href="#">Aller</a>
1. Structurer ton texte .....	<a href="#">Aller</a>
2. Rédiger selon le type de texte .....	<a href="#">Aller</a>
3. Corriger et améliorer .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Expression orale .....	<a href="#">Aller</a>
1. Préparer son oral .....	<a href="#">Aller</a>
2. Maîtriser la voix et le corps .....	<a href="#">Aller</a>
3. Argumenter, convaincre et gérer les objections .....	<a href="#">Aller</a>

## Chapitre 1: Compréhension de textes

### 1. Lire et comprendre un texte :

#### Étape 1 – survoler le texte :

Fais d'abord un survol rapide pour repérer le titre, la nature du texte et les mots clés. Ce geste prend 30 à 60 secondes et te guide pour la lecture suivante.

#### Étape 2 – repérer idées principales :

Souligne ou note 6 à 10 idées essentielles en reformulant avec tes propres mots. Cherche arguments, exemples, dates et les indices d'opinion ou de fait.

#### Étape 3 – comprendre l'intention :

Identifie le ton et le but du texte, informer, convaincre ou divertir. Cela t'aide à interpréter les arguments et à éviter de confondre faits et opinions durant l'analyse.

#### Exemple d'analyse d'un article :

Un article de 400 mots sur la gestion des engrains présente trois arguments principaux et deux chiffres clés. Prends 45 secondes pour le survol, puis 10 minutes pour annoter.

### 2. Analyser et rédiger une réponse :

#### Méthode pratico-pratique :

Adopte un plan simple introduction, développement, conclusion. Pour un commentaire, annonce la problématique, organise 2 parties claires avec exemples concrets, puis conclus en 4 à 6 phrases.

#### Connecteurs et vocabulaire clé :

Utilise connecteurs logiques pour articuler ton raisonnement, par exemple cependant, toutefois, donc, en outre. Prends soin d'employer un vocabulaire précis lié à l'agriculture ou à l'animalerie selon le sujet.

#### Erreurs fréquentes et astuces de stage :

Ne recopies pas le texte, évite les paraphrases longues sans analyse. En stage, j'ai appris à noter rapidement 3 exemples clients en 5 minutes pour illustrer mes réponses en entretien.

#### Astuce mémoire :

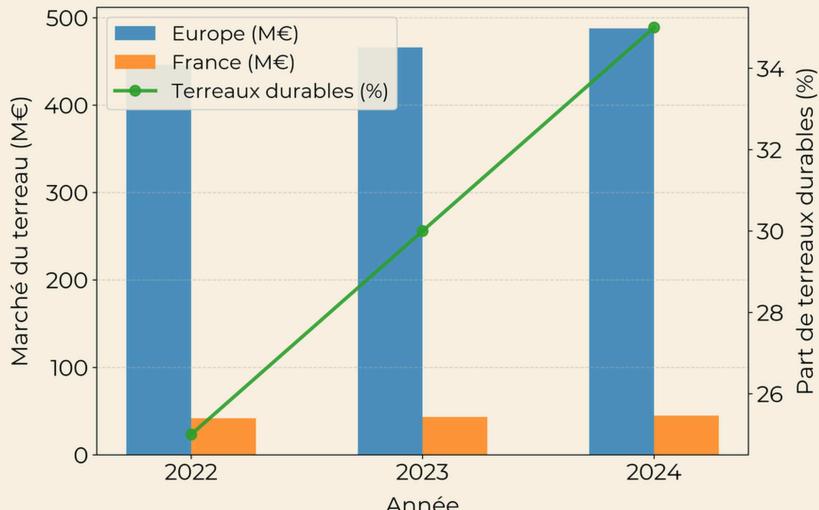
Avant un contrôle, lis 3 textes en 60 minutes et fais 10 annotations pour chacun, cela améliore ta rapidité et ta synthèse.

#### Mini cas concret :

Contexte: boutique de jardinerie note baisse de ventes de terreau de 20% sur 6 mois. Objectif: identifier cause et proposer promotion ou réétiquetage pour regagner au moins 10% de ventes.

## Graphique chiffré

Marché du terreau et part des terreaux durables (Europe vs France, 2022-2024)



Contexte	Étapes	Résultat	Livrable attendu
Boutique locale constatant - 20% de ventes de terreau en 6 mois	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser 30 tickets de caisse et 10 avis clients</li> <li>• Comparer étiquetage, prix et emplacement en rayon</li> <li>• Tester 2 promotions sur 2 semaines</li> </ul>	Cause identifiée et mesures testées, objectif de +10% de ventes atteint ou ajusté	Rapport de 2 pages avec chiffres, 3 recommandations et plan promotionnel chiffré

Voici une checklist opérationnelle simple à utiliser en boutique pour analyser un texte ou préparer une fiche produit, elle contient 4 actions rapides à réaliser en 10 à 15 minutes.

Tâche	Action	Durée estimée
Survol	Repérer titre, nature et mots clés	30 à 60 secondes
Annotation	Noter 6 à 10 idées et exemples	5 à 15 minutes
Analyse	Distinguer faits et opinions	10 minutes
Rédaction	Faire un plan et rédiger 4 à 6 phrases finales	15 à 30 minutes

## Ce qu'il faut retenir

Pour bien lire un texte, commence par un **survol rapide et ciblé**, puis note 6 à 10 idées essentielles en distinguant faits et opinions.

- Identifie le **ton et l'intention** du texte informer, convaincre ou divertir.
- Suis un plan simple introduction, deux parties argumentées avec exemples, puis conclusion.
- Utilise des **connecteurs logiques précis** et un vocabulaire adapté au secteur étudié.
- Entraîne-toi avec des textes chronométrés et de petits cas concrets en boutique.

En appliquant cette **méthode pratico-pratique complète**, tu gagnes en rapidité, clarifies ton analyse et rédiges des réponses structurées, utiles pour les contrôles comme pour les situations professionnelles.

## Chapitre 2 : Expression écrite

### 1. Structurer ton texte :

#### Préparer un plan :

Avant d'écrire, définis ton objectif et fais un plan simple, introduction, développement et conclusion. Un plan en 3 parties te permet de rester clair et d'éviter les digressions inutiles.

#### Utiliser des connecteurs :

Les connecteurs logiques organisent le discours, ils marquent l'enchaînement des idées et aident ton lecteur à suivre ton raisonnement, privilégie quelques connecteurs utiles et répète-les modérément.

#### Exemple d'organisation :

Pour une fiche produit, écris une introduction en 1 à 2 phrases, 3 arguments clairs avec exemples concrets, puis une courte conclusion incitant à l'achat ou à la question au vendeur.

### 2. Rédiger selon le type de texte :

#### Lettre professionnelle et email :

Adapte ton ton, sois poli et précis, commence par une formule d'appel adaptée et termine par une signature claire. Pour un email, reste synthétique, 3 à 4 paragraphes suffisent souvent.

#### Fiche produit et descriptif :

Pour une fiche produit, privilégie phrases courtes, caractéristiques chiffrées, bénéfices clients et mode d'utilisation. Vise 80 à 150 mots selon le support et ajoute des mots-clés métier.

#### Astuce terrain :

En stage, demande au tuteur un modèle de fiche produit, ça te fait gagner 15 à 30 minutes par document et évite les erreurs de ton et d'information.

Type de texte	Objectif	Ton et forme
Email professionnel	Informier ou demander	Courtois, synthétique
Lettre	Formel, traçabilité	Formel, structuré
Fiche produit	Vendre et informer	Précis, commercial

### 3. Corriger et améliorer :

#### Selecture efficace :

Lis ton texte à voix basse pour repérer les fautes et les tournures lourdes, fais 2 relectures distinctes, une pour l'orthographe et une pour l'argumentation et la clarté.

#### **Prendre en compte les retours :**

Accepte la critique, note 2 à 3 points d'amélioration à appliquer la fois suivante, et conserve un modèle corrigé pour éviter de répéter les mêmes erreurs.

#### **Exemple de mini cas concret :**

Contexte : rédiger une fiche produit pour une plante d'intérieur vendue 12,50 €. Étapes : collecte caractéristiques, rédiger 120 mots, vérifier précision. Résultat : fiche validée en 2 jours, livrable = fiche imprimée et version web.

Action	À vérifier
Titre clair	Contient nom et caractéristique principale
Caractéristiques chiffrées	Dimensions, prix, durée
Bénéfices client	Au moins 2 bénéfices clairs
Orthographe	Aucune faute visible après 2 relectures
Format final	Fiche imprimée 1 page et version web

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Rédiger 10 fiches produits en suivant le même modèle permet de gagner 3 à 4 heures par semaine en magasin, et d'assurer une cohérence sur les supports imprimés et numériques.

#### **Astuce finale :**

Lors d'un TP, garde un dossier avec 5 modèles corrigés, ça te servira en stage et en examen. Petite anecdote, un modèle m'a évité une note perdue pendant un examen blanc.

### **i Ce qu'il faut retenir**

Pour bien écrire, commence par un **plan simple en 3 parties** et utilise quelques **connecteurs logiques utiles** pour guider ton lecteur.

- Adapte ton ton selon le support: email, lettre ou **fiche produit efficace**, toujours clair et ciblé.
- Pour une fiche produit, combine chiffres, bénéfices clients et mots-clés métier en 80 à 150 mots.
- Fais une **relecture en deux temps**: d'abord l'orthographe, puis la clarté des idées.

- Garde des modèles corrigés pour gagner du temps et assurer la cohérence de tes textes.

En appliquant ce trio plan - adaptation au type de texte - relecture, tu rédiges plus vite, avec moins de fautes et des messages plus convaincants.

## Chapitre 3 : Expression orale

### 1. Préparer son oral :

#### Objectifs et public :

Avant de parler, définis ton objectif, ton public et le message principal. Pour un rendez-vous client, vise à convaincre en 3 minutes, avec 2 arguments clés et une question pour engager.

#### Structure simple :

Adopte le schéma accueil, accroche, argumentation, objection, conclusion. Garde 3 parties maximum et prépare une phrase d'accroche de 10 à 20 secondes pour capter l'attention.

#### Temps et répétitions :

Répète ton oral 5 fois, chronomètre-toi et enregistre 2 prises. Les meilleures prestations viennent après 15 à 30 minutes d'échauffement vocal.

#### Exemple d'argumentaire court :

Bonjour, je suis Luc, technicien conseil. Ce produit réduit la consommation d'eau de 20% et améliore la croissance des plantes, tu économises temps et budget, veux-tu une démonstration rapide ?

### 2. Maîtriser la voix et le corps :

#### Posture et regard :

Tiens-toi droit, pieds légèrement écartés, regard vers l'interlocuteur. Un sourire naturel et un contact visuel de 50 à 60% du temps créent confiance et engagement.

#### Voix, articulation, rythme :

Parle clairement, articule chaque mot et utilise un rythme modéré. Varie le ton pour marquer 2 ou 3 idées importantes et laisse des pauses de 1 à 2 secondes.

#### Gestes utiles :

Utilise des gestes ouverts, évite de croiser les bras. Montre le produit, pointe les atouts avec la main, limite les mouvements à 3 gestes par idée.

#### Astuce :

Avant un rendez-vous, fais 5 minutes d'échauffement vocal en lisant à voix haute un texte de 100 mots, ton articulation s'améliorera immédiatement.

Élément	Impact	Conseil rapide
Regard	Crée confiance	Regarde 50% du temps

Posture	Autorité et sérénité	Dos droit, épaules basses
Gestes	Illustre le discours	3 gestes maxi par idée

### 3. Argumenter, convaincre et gérer les objections :

#### Technique des 3 arguments :

Présente 3 arguments clairs, chacun illustré par un bénéfice client et une preuve courte. Limite-toi à 3 exemples concrets pour rester mémorable.

#### Reformulation et questionnement :

Écoute l'objection, reformule en 1 phrase et pose une question ouverte pour comprendre le besoin. Cette technique réduit les malentendus et crée de l'adhésion.

#### Mini cas concret :

Contexte : vente d'un engrais bio en jardinerie, client professionnel cherchant rendement et prix. Tu dispose de 10 minutes pour convaincre et conclure une commande test de 20 unités.

- Étape 1 – Accueil et diagnostic client, 2 minutes, pose 3 questions.
- Étape 2 – Présentation en 3 arguments, 4 minutes, montre un échantillon.
- Étape 3 – Réponse aux objections et proposition d'une commande test, 4 minutes.

Résultat : vente de 20 unités et engagement d'un second achat de 50 unités sous 1 mois. Livrable attendu : fiche client d'une page et plan d'action signé.

Une fois en stage, j'ai presque perdu une vente car je n'avais pas reformulé l'objection, depuis je vérifie toujours que le client a compris.

Action	Pourquoi	Temps estimé
Préparer accroche	Capte l'attention	30 secondes
Poser questions	Comprendre le besoin	2 minutes
3 arguments	Rester mémorable	3 minutes
Proposition test	Réduire le risque client	1 minute

#### i Ce qu'il faut retenir

Pour un oral efficace, clarifie ton objectif, ton public et ton **message principal à transmettre**. Structure ton intervention en 3 temps maximum avec une accroche courte et prépare 3 arguments clés.

- Répète au moins 5 fois, avec **enregistrement et chronométrage** pour ajuster durée et clarté.
- Adopte une **posture ouverte et stable**, regarde ton interlocuteur la moitié du temps et articule avec pauses.
- Utilise quelques gestes précis pour illustrer tes idées sans agiter les mains inutilement.
- Face aux objections, reformule en une phrase, pose une question ouverte et propose un test limité.

En combinant préparation, maîtrise de ta voix et écoute active, tu augmentes fortement ton impact et tes chances de convaincre.

# Histoire-Géographie et EMC

## Présentation de la matière :

En **Bac Pro TCV**, la matière **Histoire-Géographie et EMC** t'aide à comprendre les territoires et la citoyenneté, en lien avec l'agriculture, la jardinerie, l'animaleerie et les modes de consommation.

Cette matière conduit à une **épreuve écrite d'Histoire-Géographie et EMC**, en examen final de terminale pour presque tous, en CCF uniquement dans quelques formations continues. L'épreuve dure 2 h 30, est notée sur 20, coefficient 2,5, soit environ 8 % du bac, en général vers mai.

## Conseil :

Pour réussir **Histoire-Géographie et EMC**, organise-toi tôt. Consacre par exemple 2 créneaux de 30 minutes pour relire le cours, compléter tes cartes et apprendre les repères chronologiques importants.

Entraîne-toi sur **2 ou 3 sujets d'annales** en conditions réelles, puis relis les corrigés. L'un de mes amis a gagné 3 points en histoire-géo en gardant ce réflexe chaque semaine avant le bac.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Repères historiques .....	<a href="#">Aller</a>
1. Origines et évolutions .....	<a href="#">Aller</a>
2. Impacts sur le métier et les territoires .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Organisation des territoires .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre les échelles territoriales .....	<a href="#">Aller</a>
2. Les dynamiques des territoires aujourd'hui .....	<a href="#">Aller</a>
3. Organiser pour mieux gérer : outils et méthodes .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Citoyenneté et institutions .....	<a href="#">Aller</a>
1. Droits et devoirs du citoyen .....	<a href="#">Aller</a>
2. Institutions de la république et leur rôle .....	<a href="#">Aller</a>
3. Citoyenneté professionnelle et engagement local .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4:</b> Enjeux sociaux et environnementaux .....	<a href="#">Aller</a>
1. Enjeux sociaux liés au travail .....	<a href="#">Aller</a>
2. Enjeux environnementaux pour le commerce de proximité .....	<a href="#">Aller</a>
3. Responsabilité sociale et lien au territoire .....	<a href="#">Aller</a>

## Chapitre 1: Repères historiques

### 1. Origines et évolutions :

#### **Du néolithique à l'antiquité :**

La sédentarisation au néolithique a permis la domestication des plantes et des animaux, la création de champs et le troc. Ces changements posent les bases du commerce alimentaire et des premières filières locales.

#### **Moyen âge et révolution agricole :**

Au Moyen Âge, l'organisation féodale et les foires ont structuré l'offre et la demande. Plus tard, la rotation des cultures et l'amélioration des outils ont augmenté les rendements et les échanges régionaux.

#### **XIXe et XXe siècle, industrialisation :**

Aux XIXe et XXe siècles, la mécanisation, les intrants chimiques et la logistique ont accéléré la production et la spécialisation. Selon l'INSEE, l'agriculture est restée un secteur central pour l'économie territoriale.

#### **Exemple d'évolution locale :**

Une ferme maraîchère a multiplié sa production par 3 entre 1990 et 2015 grâce à la mécanisation, elle livre aujourd'hui 2 magasins et réalise 40% de son chiffre d'affaires hors commune.

### 2. Impacts sur le métier et les territoires :

#### **Changement des pratiques commerciales :**

Les pratiques sont passées d'une vente informelle à une relation commerciale complète, avec étiquetage, traçabilité et argumentaire produit. Tu dois savoir expliquer origine, saison et valeur ajoutée au client.

#### **Rôle des acteurs et réglementation :**

Agriculteurs, distributeurs et institutions définissent normes sanitaires et labels. Comprendre ces acteurs te permet de conseiller, d'orienter les achats et d'anticiper les attentes du consommateur averti.

#### **Conséquences pour l'élève et pour le stage :**

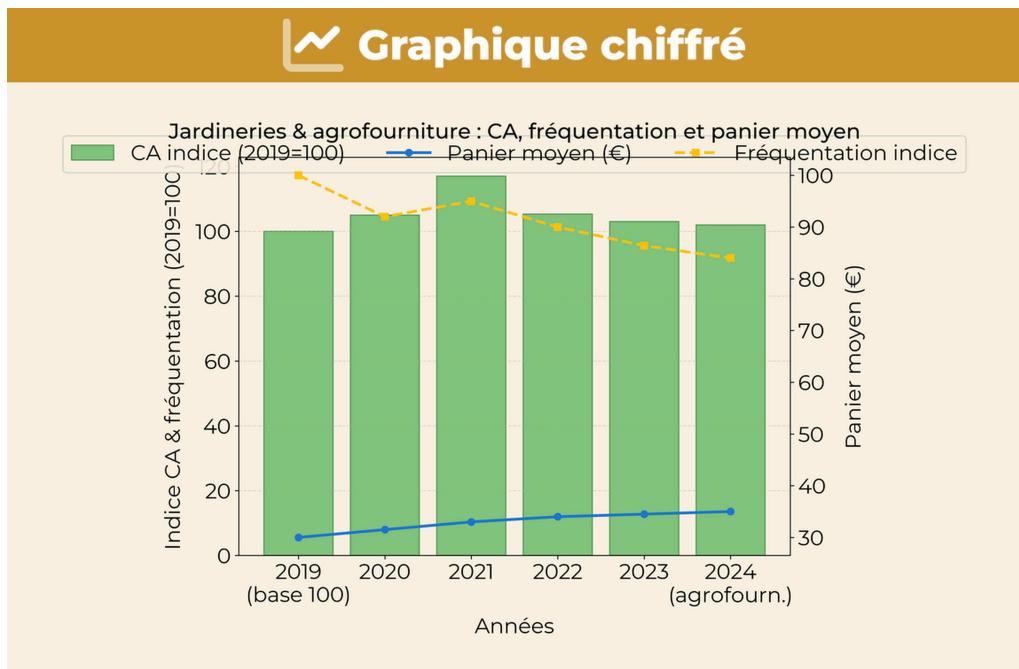
En stage, on te demandera de repérer labels, traduire l'information produit et conseiller 3 alternatives selon budget, qualité et saison. Ce sont des compétences pratiques valorisées en magasin et à l'examen.

#### **Mini cas concret :**

Contexte : un magasin de jardinerie veut augmenter les ventes de semences biologiques de 20% sur 6 mois pour répondre à la demande locale croissante.

- Étape 1: Audit des gammes en 2 jours pour identifier 12 références faibles en visibilité
- Étape 2 : Mise en place d'un présentoir et d'une fiche produit en 1 semaine
- Étape 3 : Formation rapide de 3 vendeurs pour 2 heures chacun

Résultat attendu : +20% de ventes sur 6 mois, gain de 1 500 € de chiffre d'affaires mensuel.  
Livrable attendu : fiche produit d'une page par référence et rapport de vente mensuel chiffré.



#### Astuce pour le stage :

Note chaque jour 3 questions à poser au producteur ou au responsable, demande les prix d'achat, vérifie les certificats et mémorise 5 labels utiles pour conseiller en rayon.

Élément	Question à se poser
Provenance	D'où vient le produit et qui l'a cultivé
Label	Quel label garantit la méthode de production
Prix	Quel est le prix d'achat et la marge possible
Saisonnalité	Le produit est-il disponible toute l'année ou seulement quelques mois
Argumentaire	Quels avantages concrets présenter au client en 30 secondes

**i Ce qu'il faut retenir**

De la sédentarisation au néolithique à l'industrialisation, l'**évolution du commerce alimentaire** a fait passer la vente de l'échange informel aux filières spécialisées, mécanisées et structurées.

- Tu dois maîtriser les **pratiques commerciales modernes** : étiquetage, traçabilité, saison, origine et argumentaire rapide.
- Les agriculteurs, distributeurs et institutions fixent normes, labels et attentes du consommateur averti.
- En stage, on attend de toi repérage des labels, lecture des fiches, et conseils adaptés au budget et à la saison.
- Pense systématiquement à vérifier provenance, label, prix, saisonnalité et avantages clients en 30 secondes.

En résumé, connaître l'histoire, le **rôle central des labels** et les bonnes questions produit te permet d'être crédible en rayon et efficace à l'examen.

## Chapitre 2 : Organisation des territoires

### 1. Comprendre les échelles territoriales :

#### Échelles et définitions :

Les échelles territoriales vont du local au national, trois niveaux utiles pour toi en Bac Pro sont la commune, l'intercommunalité et la région, chacun ayant des compétences différentes en aménagement et services.

#### Acteurs et fonctions :

Dans chaque territoire, tu rencontreras collectivités, chambres d'agriculture, syndicats et entreprises, ils interviennent dans l'aménagement, le développement économique et la gestion des services pour les habitants et les professionnels.

- Municipalité - Urbanisme et services locaux
- Intercommunalité - Équipements et zones d'activités
- Région - Développement économique et formation

#### Exemple d'échelle :

Une mairie gère le PLU d'une commune, l'intercommunalité finance une zone d'activités de 1 200 m<sup>2</sup> et la région soutient un projet agricole innovant par une subvention annuelle.

### 2. Les dynamiques des territoires aujourd'hui :

#### Urbanisation et périurbanisation :

Selon l'INSEE, environ 80% de la population habite en zone urbaine, cette réalité modifie la demande pour la jardinerie, l'animalerie et le commerce de proximité dans les zones périurbaines.

#### Ressources et spécialisations :

Les territoires se spécialisent selon le sol, le climat et l'histoire, par exemple une vallée agricole produit plants et serres, une zone touristique mise sur espaces verts et animalerie saisonnière.

#### Mini cas concret : aménagement d'une zone commerciale rurale :

Contexte : commune de 4 500 habitants veut dynamiser son centre bourg pour retenir la clientèle locale et attirer visiteurs, l'objectif est d'implanter une jardinerie et une petite animalerie.

- Étape 1 - Diagnostic : recensement flux, commerces existants et besoins, durée 4 semaines
- Étape 2 - Concertation : réunion mairie, commerçants et habitants, 3 réunions publiques
- Étape 3 - Implantation : magasin 1 200 m<sup>2</sup> avec 2 000 clients/mois estimés

Livrable attendu : plan d'implantation, fiche de fréquentation estimée à 3 000 clients/mois, bilan économique sur 3 ans et estimation de création de 12 emplois.

#### **Astuce pour le stage :**

Lors du diagnostic terrain, prends 20 photos et note les horaires de flux, c'est souvent ce que demandera la mairie et cela évite les erreurs d'estimation de fréquentation.

### **3. Organiser pour mieux gérer : outils et méthodes :**

#### **Outils de planification :**

Tu utiliseras PLU, schéma de cohérence territoriale et diagnostics sectoriels pour définir zones commerciales et protéger espaces agricoles, ces outils structurent les décisions et sécurisent les projets sur plusieurs années.

#### **Indicateurs et évaluation :**

Mesure la fréquentation, la surface commerciale disponible, le nombre d'emplois créés et la part de population desservie, ces indicateurs te permettent d'évaluer un projet et d'ajuster rapidement les choix locaux.

#### **Checklist opérationnelle sur le terrain :**

Action	Question à se poser	Priorité
Faire un relevé terrain	As-tu noté flux et heures de pointe	Haute
Vérifier le zonage	La parcelle est-elle constructible	Haute
Estimer la fréquentation	Quelle clientèle cible en nombre par mois	Moyenne
Consulter les partenaires	Mairie, communauté de communes, chambres	Haute

#### **i Ce qu'il faut retenir**

Ce chapitre t'aide à lire l'organisation des territoires pour préparer un projet commercial ou agricole.

- Trois échelles clés : **commune, intercommunalité, région** avec des compétences différentes en aménagement et services.
- Les **acteurs locaux et professionnels** (collectivités, chambres, entreprises) structurent l'offre, l'emploi et les équipements.
- L'**urbanisation et les zones périurbaines** modifient la clientèle et les besoins en jardinerie et animalerie.
- Tu utilises PLU, diagnostics et indicateurs (fréquentation, surface, emplois) pour **évaluer la viabilité** d'une implantation.

En stage, observe le terrain, les flux et le zonage, puis échange avec la mairie et les partenaires pour proposer un projet réaliste et argumenté.

## Chapitre 3 : Citoyenneté et institutions

### 1. Droits et devoirs du citoyen :

#### **Respect des lois et participation :**

En tant que citoyen, tu as des droits et des devoirs, par exemple respecter la loi, payer des impôts et participer aux élections, ces actes font vivre la démocratie au quotidien et protègent ta liberté.

#### **Libertés fondamentales :**

La liberté d'expression, la liberté de conscience et le droit à la vie privée sont essentiels, ils te permettent de t'exprimer au travail et de protéger les données de tes clients en boutique.

#### **Exemple d'information sur le vote :**

Tu peux afficher un flyer légal expliquant où et comment voter, distribuer 100 exemplaires en 2 jours, et indiquer les horaires d'ouverture de la mairie pour aider les clients.

### 2. Institutions de la république et leur rôle :

#### **Les institutions principales :**

La Constitution de 1958 fonde la Ve République, avec le président, le gouvernement et le parlement, chacun ayant des pouvoirs distincts pour adopter, appliquer et contrôler les lois.

#### **Impact concret sur ton métier :**

Les lois encadrent la sécurité, l'hygiène et la vente d'animaux, par exemple les règles sanitaires imposent des normes à respecter en magasin pour éviter des sanctions financières ou sanitaires.

#### **Exemple d'application d'une loi :**

Si une nouvelle règle limite l'usage d'un pesticide, tu dois suivre une formation en 1 journée, adapter les fiches produits et informer 50 clients réguliers concernés.

### 3. Citoyenneté professionnelle et engagement local :

#### **Engagement au travail et responsabilité :**

Dans le commerce, être citoyen, c'est respecter l'éthique, refuser la vente illégale et appliquer la sécurité au travail, ces comportements protègent ta clientèle et évitent des amendes ou des fermetures temporaires.

#### **Actions locales et participation collective :**

S'impliquer dans la vie locale, participer à une association ou animer un atelier en magasin, renforce ta réputation et crée du lien avec la clientèle, souvent en quelques heures hebdomadaires.

### **Exemple d'atelier citoyen en magasin :**

Organise un atelier de 2 heures sur l'alimentation des animaux, invite 20 clients, prépare 30 fiches pratiques et collecte 15 retours pour améliorer ton service.

### **Mini cas concret :**

Contexte : la mairie lance une campagne de propreté, tu proposes au magasin d'accueillir un point d'information pendant 1 week-end pour sensibiliser les clients à la gestion des déchets verts.

### **Étapes :**

Préparer 150 flyers en 3 heures, former 2 salariés sur 1 heure, installer un stand samedi et dimanche pendant 6 heures au total pour renseigner les habitants.

### **Résultat :**

Attirer 120 visiteurs, récupérer 60 adresses pour une newsletter locale, et diminuer les déchets verts mal triés selon le comptage de la mairie sur 1 mois.

### **Livrable attendu :**

Un rapport de 2 pages avec chiffre clés, 150 flyers distribués, 60 contacts collectés, et 3 propositions d'actions pour la boutique ou la municipalité.

### **Exemple d'animation citoyenne en magasin :**

Tu peux organiser 1 collecte de déchets verts, proposer 1 coupon de réduction pour les participants, et mesurer la fréquentation sur 2 jours pour justifier l'effort.

Étape	Délai estimé	Objectif chiffré
Préparer le matériel	3 heures	150 flyers
Former l'équipe	1 heure	2 salariés formés
Animation sur site	6 heures	120 visiteurs
Rapport et bilan	2 jours	60 contacts

### **Check-list opérationnelle :**

- Préparer 150 flyers et 30 fiches produits à distribuer.
- Former 2 personnes aux messages clés et à la tenue du stand.
- Installer le stand 30 minutes avant l'ouverture au public.
- Collecter au moins 50 retours clients et noter les remarques.
- Rédiger un rapport de 2 pages avec chiffres et propositions.

### **Astuces de terrain :**

Fais toujours une répétition d'1 heure avec ton équipe avant l'événement, garde 20 exemplaires supplémentaires de flyers et note les erreurs fréquentes pour les éviter la fois suivante.

#### **Exemple d'erreur fréquente :**

Ne pas vérifier les autorisations municipales peut entraîner l'annulation du stand, demande toujours l'accord écrit au moins 15 jours avant l'événement.

#### **Ressources chiffrées utiles :**

Selon l'INSEE, la population française est d'environ 67 millions, ce chiffre aide à dimensionner une action locale et à estimer la fréquentation potentielle d'un point d'information régional.

#### **Questions rapides pour réviser :**

- Quels sont les deux devoirs essentiels d'un citoyen en magasin ?
- Quelle institution adopte les lois en France depuis 1958 ?
- Combien d'exemplaires prévoir pour une distribution efficace en boutique ?

### **i Ce qu'il faut retenir**

Comme citoyen en magasin, tu dois respecter la loi, payer tes impôts et participer aux élections pour faire vivre la démocratie.

Tu bénéficies de **libertés fondamentales protégées** comme l'expression, la conscience et la vie privée, ce qui t'oblige à sécuriser les données clients.

- Les **droits et devoirs citoyens** s'exercent aussi au travail: affichage sur le vote, information claire et respect des règles locales.
- Les **institutions de la République** votent et appliquent les lois qui encadrent sécurité, hygiène et vente d'animaux.
- Ton **engagement local en magasin** passe par ateliers, stands, collectes et actions menées avec la mairie.

En agissant de façon éthique, organisée et autorisée, tu protèges tes clients, évites les sanctions et participes réellement à la citoyenneté locale.

## Chapitre 4 : Enjeux sociaux et environnementaux

### 1. Enjeux sociaux liés au travail :

#### **Conditions de travail :**

Les conditions de travail dans les commerces agricoles influencent la santé et la fidélité des employés, notamment les horaires, les manutentions et l'exposition aux produits. Un bon aménagement réduit l'absentéisme et améliore la qualité du service.

#### **Emploi et formation :**

Les magasins recrutent des profils variés, de vendeurs à techniciens. Favorise la formation continue, 1 à 2 jours par mois, pour maîtriser les conseils sur plantes, alimentation animale et sécurité.

#### **Exemple d'organisation des horaires :**

Un magasin a testé des rotations sur 4 semaines, réduisant les heures de nuit de 30%, ce qui a diminué les accidents et les arrêts maladie de 15% en 6 mois.

### 2. Enjeux environnementaux pour le commerce de proximité :

#### **Impacts des produits et emballages :**

Les choix de fournisseurs et d'emballages influencent l'empreinte écologique du magasin. Réduire le plastique et favoriser le local peut diminuer les déchets de 25% en moyenne selon retours de terrain.

#### **Gestion des espaces verts et biodiversité :**

Dans les jardineries, promouvoir des plantes locales et sans traitement préserve la biodiversité. Installer 2 zones de plantes locales augmente la fréquentation et fidélise une clientèle responsable.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Un petit producteur a réduit l'irrigation de 30% avec paillage et goutte à goutte en 12 mois, économisant 10 000 litres d'eau par mois.

### 3. Responsabilité sociale et lien au territoire :

#### **Relation client et équité :**

La responsabilité sociale passe par des pratiques justes, prix transparents et information. Propose des alternatives écologiques et forme ton équipe pour conseiller sans jugement, en garantissant l'accès aux informations.

#### **Actions locales et partenariats :**

S'engager avec les écoles, associations et producteurs locaux renforce ta place dans le territoire. Un partenariat sur 6 mois peut créer 1 événement par trimestre et attirer 10% de clients supplémentaires.

### Mini cas concret :

Contexte: une jardinerie de 200 m<sup>2</sup> veut réduire ses déchets et fidéliser. Étapes: audit de 1 semaine, tri de 3 fournisseurs, formation de 2 vendeurs, affichage d'alternatives durables.

Résultat: déchets réduits de 35% en 6 mois, chiffre d'affaires augmenté de 7% grâce à clients fidèles. Livrable attendu: rapport de 8 pages et fiches produit pour 50 références.

### Astuce terrain :

Pendant ton stage, note 3 actions simples chaque semaine, ça te donne un livrable concret et montre ton sens de l'initiative à ton tuteur.

Action	Pourquoi	Fréquence
Vérifier origine des plantes	Réduire risques sanitaires et soutenir le local	Chaque livraison
Proposer alternatives sans pesticide	Répondre à la demande responsable	En continu
Mesurer consommation d'eau	Identifier économies possibles	Mensuelle
Former 2 vendeurs clés	Améliorer conseil et sécurité	Trimestrielle
Communiquer actions locales	Renforcer image et fidélité	Bimensuelle

### Ce qu'il faut retenir

Les commerces agricoles doivent concilier qualité de service, santé des équipes et respect de l'environnement. De bonnes rotations d'horaires limitent le travail de nuit et réduisent accidents et arrêts maladie.

- Soigner les **bonnes conditions de travail** pour fidéliser et sécuriser ton équipe.
- Investir dans la formation continue pour un **conseil client responsable** et sécurisé.
- Réduire plastiques, optimiser l'eau et la **gestion des déchets et de l'eau** pour baisser l'empreinte.
- Développer des **partenariats locaux structurés** qui renforcent territoire, image et fréquentation.

En stage, note chaque semaine quelques actions sociales ou environnementales observées. Tu pourras en faire un vrai livrable, utile pour le magasin et valorisant pour ton rapport.

## Langue vivante A (Anglais)

### Présentation de la matière :

Évaluée par une épreuve de langue vivante, la matière **Langue vivante A (Anglais)** en Bac Pro TCV compte pour un **coeffcient 2 à l'examen**, noté sur 20.

Cette matière conduit à l'épreuve de langue vivante A du bac, organisée en **contrôle en cours de formation** entre 1re et Terminale avec parties orale et écrite. Au final, l'écrit dure 2 heures. L'un de mes camarades a gagné confiance en réussissant un conseil en anglais avec un client étranger.

### Conseil :

Pour réussir en **Langue vivante A (Anglais)**, mise sur la régularité. Prévoy par exemple **10 à 15 minutes d'anglais** par jour de cours pour revoir vocabulaire et structures vues récemment.

En Bac Pro TCV, l'anglais t'aide pendant les stages: Lire une étiquette, expliquer un produit, rassurer un client. Beaucoup de camarades progressent en préparant 3 ou 4 phrases types par situation fréquente.

- Apprends par thème le **vocabulaire des rayons**
- Note chaque semaine 3 expressions utiles et réutilise-les

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Compréhension orale et écrite .....	<a href="#">Aller</a>
1. Techniques d'écoute et stratégies .....	<a href="#">Aller</a>
2. Compréhension écrite et prise de notes .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Expression orale en situation .....	<a href="#">Aller</a>
1. Se préparer à parler en situation commerciale .....	<a href="#">Aller</a>
2. Communiquer clairement avec le client .....	<a href="#">Aller</a>
3. Gérer les situations difficiles et livrables .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Lexique professionnel de la vente .....	<a href="#">Aller</a>
1. Termes de base .....	<a href="#">Aller</a>
2. Formules et argumentation .....	<a href="#">Aller</a>
3. Cas concret et mise en pratique .....	<a href="#">Aller</a>

## Chapitre 1: Compréhension orale et écrite

### 1. Techniques d'écoute et stratégies :

#### Objectifs d'écoute :

Tu dois pouvoir saisir l'idée générale d'un message et repérer 4 à 6 informations clés comme prix, quantité, délai, marque ou disponibilité lors d'un échange avec un client.

#### Signaux auditifs et mots clés :

Repère les mots forts comme price, delivery, in stock, size, age, breed et les intonations en fin de phrase pour détecter une question, une objection ou une demande précise du client.

#### Exemple d'écoute courte :

Customer: Do you have organic feed in stock? (Client : Avez-vous de la nourriture bio en stock ?) Le mot organic t'aide à cibler rapidement le produit recommandé et à proposer une alternative si besoin.

#### Astuce pour l'écoute active :

Lors d'un appel, note immédiatement 3 éléments : produit, quantité, contrainte de délai, cela t'évite de perdre des informations quand le client parle vite.

Verbe anglais	Traduction français
Ask	Demander
Recommend	Recommander
Check	Vérifier
Order	Commander
Deliver	Livrer
Pay	Payer
In stock	En stock

### 2. Compréhension écrite et prise de notes :

#### Stratégies de lecture active :

Commence par survoler un texte pour repérer titres, chiffres, dates et listes, puis scanne pour trouver les mots clés utiles comme prix ou référence produit avant une lecture détaillée.

#### Prise de notes et résumé :

Note 6 idées clés maximum, utilise des abréviations et des symboles pour gagner du temps, puis reformule en 3 phrases pour préparer un mail ou un compte rendu client efficace.

#### **Exemple de phrase utile :**

Scan the leaflet for price and size. (Parcourez la brochure pour le prix et la taille.) Ces deux éléments servent souvent de décision d'achat immédiate pour un client.

#### **Erreurs fréquentes :**

- Mauvaise formulation en anglais : I have not any stock. — Version correcte français : Je n'ai pas de stock.
- Mauvaise formulation en anglais : He want price. — Version correcte français : Il veut le prix.
- Mauvaise formulation en anglais : We can deliver tomorrow maybe. — Version correcte français : Nous pouvons livrer demain, confirme la disponibilité.

#### **Mini dialogue pour accueil client :**

Customer: Hello, do you have puppy food? (Client : Bonjour, avez-vous de la nourriture pour chiot ?) Clerk: Yes, we have a 2 kg and a 12 kg bag, which do you prefer? (Vendeur : Oui, nous avons un sac de 2 kg et un sac de 12 kg, lequel préférez-vous ?)

#### **Mini cas concret :**

Contexte : appel d'un éleveur demandant 20 kg d'aliment et délai. Étapes : écouter 1 minute, confirmer produit, vérifier stock 2 minutes, proposer solution et prix en 5 minutes.

Résultat : commande confirmée pour 20 kg, livraison en 3 jours et facture envoyée.  
Livrable attendu : mail de confirmation de 6 lignes avec prix, poids et date de livraison, prêt en 10 minutes.

Action	Pourquoi
Écouter toute la question	Évite de répondre à côté et gagne la confiance du client
Noter 3 éléments clés	Permet un suivi précis et un mail clair après l'appel
Réformuler la demande	Confirme que tu as bien compris et évite les erreurs
Envoyer le mail de confirmation	Fournit une trace écrite et sécurise la vente

#### **Astuce de terrain :**

En stage, j'ai toujours préparé une fiche produit de 1 page avec 6 points clés, cela m'a fait gagner 2 à 5 minutes par client et réduit les erreurs de commande.

## Ce qu'il faut retenir

Tu dois capter l'**idée générale du message** et 4 à 6 infos clés comme prix, quantité, délai, marque ou disponibilité en écoutant le client sans l'interrompre.

Appuie-toi sur les **mots clés essentiels** en anglais et sur l'intonation pour repérer question, objection ou demande, puis noter produit, quantité et délai.

- Utilise une **écoute active structurée** et reformule pour valider la demande.
- Survole d'abord les mails ou brochures, puis scanne prix, tailles et références.
- Note jusqu'à 6 idées clés puis rédige un **mail de confirmation** clair et court.

Au téléphone comme à l'écrit, cette méthode t'aide à sécuriser la vente et à éviter les erreurs de stock ou de livraison.

## Chapitre 2 : Expression orale en situation

### 1. Se préparer à parler en situation commerciale :

#### Préparer son vocabulaire :

Fais une liste de 20 mots et expressions anglaises utiles pour décrire produits, soins, prix et conseils. Répète-les à voix haute 5 minutes par jour pour automatiser ton discours en magasin.

#### Structurer ton discours :

Adopte une structure simple : accueil, questionnement, proposition, vérification et conclusion. Chaque partie doit durer entre 15 et 60 secondes selon la complexité du besoin du client.

#### Pratique active :

Entraîne-toi en binôme 10 à 15 minutes quotidiennement, filme-toi 1 fois par semaine et corrige 3 points précis pour progresser rapidement.

#### Exemple d'introduction :

"Good morning, how can I help you today?" (Bonjour, comment puis-je vous aider aujourd'hui ?)

### 2. Communiquer clairement avec le client :

#### Accueillir et questionner :

Accueille avec un sourire et pose 2 à 3 questions ouvertes pour cerner le besoin, puis reformule en une phrase simple pour vérifier que tu as bien compris la demande du client.

#### Conseiller et argumenter :

Propose 1 ou 2 solutions adaptées en expliquant avantage principal et usage en 10 à 20 secondes, puis demande si le client veut une démonstration ou un échantillon.

#### Erreurs fréquentes :

Attention aux formulations anglaises calquées du français, elles créent de la confusion, préfère des phrases courtes et naturalisées pour être compris plus vite.

- Mauvaise formulation en anglais: "How much it costs?" – Version correcte en français: "Combien cela coûte-t-il?"
- Mauvaise formulation en anglais: "I advise you to buy this." – Version correcte en français: "Je te conseille ce produit."
- Mauvaise formulation en anglais: "You need to water more." – Version correcte en français: "Il faut arroser davantage."

#### Astuce phrase simple :

Say "Do you prefer indoor or outdoor plants?" (Dites "Préférez-vous des plantes d'intérieur ou d'extérieur ?")

Phrase en anglais	Traduction française
Can I help you?	Puis-je vous aider ?
What is the problem with the plant?	Quel est le problème avec la plante ?
This product is suitable for roses.	Ce produit convient aux rosiers.
Would you like a demonstration?	Souhaitez-vous une démonstration ?
It will take two minutes to apply.	Cela prendra deux minutes à appliquer.
Do you prefer liquid or granular fertilizer?	Préférez-vous un engrais liquide ou granulé ?
Can I wrap it for you?	Puis-je l'emballer pour vous ?

#### **Exemple d'interaction courte :**

"My roses have aphids, what should I do?" (Mes rosiers ont des pucerons, que dois-je faire ?) "Use a soap spray twice, then monitor for 7 days." (Utilisez un spray au savon deux fois, puis surveillez pendant 7 jours.)

### **3. Gérer les situations difficiles et livrables :**

#### **Réclame et objection :**

Écoute activement et reformule la plainte en 10 secondes, propose 2 solutions claires et confirme l'accord du client avant d'agir pour éviter malentendus et retour produit.

#### **Appels téléphoniques et suivi :**

Pour un appel, prépare 3 phrases d'ouverture en anglais et note le nom du client, le problème et l'action convenue sur une fiche de suivi d'une page, envoyée sous 24 heures.

#### **Mini cas concret :**

Contexte: Client note 4 plantes attaquées par pucerons, demande une solution rapide.

Étapes: diagnostiquer, proposer spray, démonstration, suivi à J+7. Résultat: 4 plantes sauvées, vente 25 euros. Livrable: fiche traitement 1 page et rapport oral de 2 minutes.

#### **Exemple d'appel de suivi :**

"Hello, I'm calling to check if the treatment worked on your plants after seven days." (Bonjour, je vous appelle pour vérifier si le traitement a fonctionné sur vos plantes après sept jours.)

#### **Erreurs fréquentes en anglais :**

- Dire "I have recommend" au lieu de "I recommend" peut sembler peu naturel, reformule toujours en présent simple pour les conseils.

- Utiliser des phrases longues crée de l'incompréhension, préfère des phrases de 8 à 12 mots pour être clair en vente.
- Ne pas vérifier la compréhension du client, demande "Do you understand?" ou "Is that clear?" en anglais suivi de la traduction.

Checklist opérationnelle	Action concrète
Accueil	Sourire, phrase d'ouverture en anglais, durée 10 secondes
Questionnement	Poser 2 à 3 questions ouvertes, reformuler
Proposition	Proposer 1 solution principale et une alternative
Vente et suivi	Confirmer achat, noter coordonnées, planifier un suivi
Clôture	Remercier, proposer carte fidélité ou conseil gratuit

### **Ce qu'il faut retenir**

Prépare une liste de vocabulaire en anglais et répète-la chaque jour pour **automatiser ton discours** en magasin. Utilise une structure courte accueil, questions, proposition, vérification, conclusion.

- Pratique active quotidienne en binôme et enregistrement vidéo pour corriger **trois points précis**.
- Pose 2 à 3 questions ouvertes, reformule, puis propose 1 ou 2 solutions avec avantage principal.
- Parle avec **phrases simples et naturelles**, évite les calques du français et vérifie toujours la compréhension.
- En cas de plainte, **écoute, reformule, propose deux options** et assure un suivi écrit ou téléphonique.

En appliquant cette méthode structurée, tu gagnes en clarté, en confiance et en efficacité, aussi bien en face à face qu'au téléphone avec le client.

## Chapitre 3 : Lexique professionnel de la vente

### 1. Termes de base :

#### Vocabulaire courant :

Voici les mots que tu entendras tous les jours en magasin, utiles pour décrire un produit, sa disponibilité ou son prix, et pour conseiller un client de façon claire et rapide.

#### Verbes utiles :

Connaître les verbes comme to recommend, to restock ou to check permet de passer du français à l'anglais sans perdre le client, surtout pour expliquer la disponibilité ou conseiller un produit.

#### Exemple d'utilisation vocabulaire :

Customer: "Is this fertilizer organic?" (Client: "Cet engrais est-il biologique?")

Anglais	Français
Product	Produit
Price	Prix
Stock	Stock
Available	Disponible
Discount	Remise
Receipt	Ticket de caisse
Guarantee	Garantie
Delivery	Livraison
Sample	Échantillon
Customer	Client

### 2. Formules et argumentation :

#### Accueil et politesse :

Les formules d'accueil en anglais sont simples et efficaces pour créer du lien dès les 30 premières secondes, surtout si tu ajoutes une remarque sur le produit ou la météo du jour.

#### Argumenter un conseil :

Utilise des phrases courtes pour expliquer l'avantage d'un produit, par exemple "This fertilizer improves soil structure" et donne la traduction si le client a besoin d'aide.

### **Mini-dialogue client :**

Customer: "Can you recommend a plant for shade?" (Client: "Peux-tu recommander une plante pour l'ombre?")

Staff: "Yes, the hosta is robust and needs little sun" (Employé: "Oui, le hosta est robuste et demande peu de soleil")

### **Exemple de formule de vente :**

"This product lasts longer, so you save money over time" (Ce produit dure plus longtemps, donc tu économises de l'argent sur la durée)

### **Erreurs fréquentes :**

- Dire "I am agree" au lieu de "I agree", la bonne version est "I agree" (Je suis d'accord).
- Dire "How much it costs?" au lieu de "How much does it cost?", la bonne version est "How much does it cost?" (Combien cela coûte?).
- Utiliser "advise" au lieu de "recommend" selon le sens, la bonne version dépend du contexte, préfère "recommend" pour un conseil produit.

## **3. Cas concret et mise en pratique :**

### **Mini cas concret :**

Contexte: Un rayon engrais manque d'étiquettes en anglais pour 12 références, tu dois créer des étiquettes bilingues en 2 jours pour améliorer la vente auprès des touristes anglophones.

### **Étapes et résultats :**

Étape 1: Lister 12 produits et traduire nom et usage, Étape 2: Imprimer 12 étiquettes, Résultat: +8% de ventes sur ces références en 2 semaines après pose des étiquettes.

### **Livrable attendu :**

Une feuille PDF contenant 12 étiquettes bilingues, format A6, avec nom produit, usage bref et prix, prête à être imprimée dans 1 jour ouvrable.

### **Exemple de livrable :**

Fichier PDF A6 avec 12 étiquettes, chacune affichant "Product name - Usage - Price" en anglais et en français.

### **Check-list terrain :**

Utilise cette liste avant d'accueillir un client pour t'assurer de la qualité de ton conseil et de ta gestion du produit.

Élément	Action à réaliser	Fréquence
Étiquetage bilingue	Vérifier présence et clarté	Quotidien

Stock critique	Repasser commande si < 5 unités	Hebdomadaire
Fiches produit	S'assurer de la traduction correcte	Mensuel
Accueil	Formule courte en anglais prête	Quotidien
Échantillon	Proposer si client hésite	Au besoin

### Toujours utile :

Astuce terrain, note les 10 phrases les plus utilisées en anglais et répète-les 10 fois avant ton service, cela améliore ta confiance et fluidifie l'échange avec le client.

### Exemple d'étiquette bilingue :

Tomato feed - Use once every 2 weeks (Engrais tomates - Utiliser toutes les 2 semaines)

## i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre te donne le **vocabulaire essentiel magasin** pour parler produit, prix, stock, remises et livraison en anglais.

- Maîtrise des verbes pour **expliquer la disponibilité** et recommander un produit sans perdre le client.
- Utilisation de **formules de vente** simples: accueil poli, phrase courte d'argumentation avec avantage clair.
- Correction d'erreurs fréquentes comme "I am agree" ou "How much it costs?".
- Cas concret d'**étiquetage bilingue efficace**: 12 étiquettes A6, hausse des ventes et check-list pour stock, traductions et accueil.

En résumé, si tu connais ces mots, expressions types et réflexes terrain, tu peux conseiller un client anglophone avec plus de clarté, d'assurance et d'efficacité commerciale.

# Éducation socioculturelle

## Présentation de la matière :

En Bac Pro TCV (Technicien Conseil – Vente (Produits agricoles – jardinerie, animalerie...)), l'**éducation socioculturelle** te fait travailler la culture générale, l'expression et la communication utiles à ton futur métier.

Cette matière conduit à des épreuves principalement orales, en CCF ou en oral terminal, où l'on évalue des capacités comme **Développer son identité culturelle** et **Agir collectivement**, pour un **coefficient total de 4** dans le diplôme.

Un camarade m'a confié que cette matière l'avait aidé à prendre la parole devant un vrai public, même si la durée précise des oraux dépend beaucoup des établissements.

## Conseil :

Pour réussir l'**éducation socioculturelle**, suis bien le projet mené en classe et en stage et garde des traces régulières de ton travail grâce à quelques outils simples :

- Un petit **cahier de bord** après chaque séance
- Un entraînement régulier pour présenter ton **projet en 3 minutes**

Prévois environ 1 heure par semaine pour relire ces éléments et t'entraîner à l'oral, tu seras plus détendu le jour de l'épreuve.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Culture artistique et médias .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre la culture artistique et les médias .....	<a href="#">Aller</a>
2. Applications pratiques pour le vendeur-conseil .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Expression personnelle et créative .....	<a href="#">Aller</a>
1. Développer ton expression créative .....	<a href="#">Aller</a>
2. Utiliser ton expression en situation de vente .....	<a href="#">Aller</a>
3. Projets créatifs et livrables .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Projets culturels collectifs .....	<a href="#">Aller</a>
1. Planifier et définir le projet .....	<a href="#">Aller</a>
2. Organiser l'équipe et répartir les rôles .....	<a href="#">Aller</a>
3. Communiquer, évaluer et livrer .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4:</b> Ouverture sur le monde rural .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre la clientèle rurale .....	<a href="#">Aller</a>
2. Circuits locaux et partenariats .....	<a href="#">Aller</a>
3. Techniques de vente adaptées .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1: Culture artistique et médias

## 1. Comprendre la culture artistique et les médias :

### Définitions clés :

La culture artistique regroupe les créations visuelles, sonores et performatives que tu observes. Les médias sont les moyens de diffusion comme la presse, la radio, la télévision et les réseaux sociaux numériques.

### Rôle des médias :

- Informer et éduquer le public
- Créer des tendances et des désirs
- Mettre en valeur un produit ou une pratique culturelle

### Exemples d'œuvres et supports :

Affiches, photographies, vidéos et installations sont des supports fréquents, ils servent à transmettre une ambiance et un message rapidement, utile pour vendre un produit ou conseiller un client.

### Exemple d'analyse d'affiche :

Analyse une affiche de jardinerie: observe couleurs, typographie, slogan et image. Note comment ces éléments ciblent un public précis et incitent à l'achat ou au conseil en rayon.

## 2. Applications pratiques pour le vendeur-conseil :

### Perception du produit :

La présentation artistique d'un produit influence sa valeur perçue. Une photo soignée ou une mise en scène verte peut augmenter l'intention d'achat de 10 à 20 pour cent selon le contexte.

### Communication visuelle en point de vente :

- Vitrine et implantation pour capter l'attention
- Étiquetage clair avec pictogrammes et couleurs
- PLV et scénographie pour guider le regard du client

### Mini cas concret :

Contexte: boutique animalerie de taille moyenne cherchait à augmenter ventes accessoires pour chiens de 15 pour cent en 6 semaines, budget mise en scène 120 euros, objectif clair et mesurable.

- Étape 1 - Diagnostic: mesurer ventes hebdomadaires et repérer rayons faibles

- Étape 2 - Création: moodboard et plan d'implantation, choix palette verte et bois
- Étape 3 - Mise en place: installer 1 présentoir, éclairage ciblé, supports explicatifs
- Étape 4 - Mesure: comparer ventes hebdomadaires sur 6 semaines

Livrable	Attendu
Moodboard	1 plan visuel avec 5 références couleurs et images
Plan d'implantation	1 feuille A3 avec emplacement présentoir et éclairage
Rapport de ventes	Tableau montrant +12 pour cent de ventes accessoires en 6 semaines

#### Astuce de stage :

Teste la mise en scène sur 2 semaines, prends 10 photos avant-après et mesure ventes hebdomadaires. Erreur fréquente, négliger l'éclairage cause baisse d'intérêt, je l'ai vu en stage.

Élément	Question à se poser
Vitrine	Attire-t-elle le bon client en 3 secondes ?
Étiquettes	Sont-elles lisibles et informatives à 1 mètre ?
Présentoir	Optimise-t-il la visibilité et le stock disponible ?
Mesure	As-tu des chiffres hebdomadaires pour comparer ?

#### i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à comprendre comment la **culture artistique et médias** influencent la vente et le conseil.

- Les médias informent, créent des envies et valorisent une **pratique culturelle ou produit**.
- Affiches, photos et vidéos transmettent vite une ambiance utile pour orienter le client.
- Une **présentation visuelle soignée** augmente la valeur perçue et l'intention d'achat.
- Vitrine, étiquettes, présentoir et éclairage servent à capturer, guider et rassurer le client.

En magasin, tu peux tester une mise en scène, prendre des photos avant-après et suivre les ventes pour mesurer l'effet. En te posant les bonnes questions sur vitrine, étiquettes et présentoir, tu améliores concrètement tes résultats.

## Chapitre 2 : Expression personnelle et créative

### 1. Développer ton expression créative :

#### Techniques de base :

Observer, dessiner, noter tes idées et créer un moodboard t'aident à clarifier ton style. Fais au moins 3 croquis rapides en 15 minutes pour favoriser la spontanéité et l'originalité.

#### Supports et outils :

Utilise carnet, smartphone et une application de montage simple pour rassembler visuels et paroles. Travaille 20 minutes par jour pour créer une banque d'idées réutilisables en magasin.

- Carnet de croquis pour 1 idée rapide
- Smartphone pour 5 photos de mise en scène
- Application simple pour 1 montage par semaine

#### Exercices courts :

Fais des micro-projets de 30 minutes, comme composer une vitrine virtuelle ou écrire 6 accroches produits. Ces exercices développent ta créativité et ta rapidité d'adaptation en situation commerciale.

#### Exemple de mise en scène d'un produit :

Tu crées 3 compositions pour un pot de terreau, tu testes en rayon 1 semaine, tu notes la réaction des clients et tu conserves la meilleure présentation.

### 2. Utiliser ton expression en situation de vente :

#### Adapter le discours :

Fais de petites histoires autour du produit pour le rendre concret, parle du bénéfice client et évite le jargon technique. En situation, vise 2 arguments majeurs et une question engageante.

#### Mise en scène et démonstration :

Montre le produit en situation, utilise un support visuel et prépare 1 démonstration de 2 minutes. La démonstration augmente la confiance client et facilite la vente.

- Préparer 1 visuel attractif
- Répéter la démonstration 2 fois avant le service
- Limiter la démo à 120 secondes

#### Écoute active :

Pose 3 questions ouvertes pour comprendre le besoin, reformule en 10 secondes et propose 2 solutions adaptées. L'écoute transforme souvent une discussion en vente concrète.

### Exemple d'argumentaire rapide :

Pour un mélange de graines, tu dis : "Si tu veux un gazon dense rapidement, ce mélange germe en 7 à 14 jours, il demande peu d'arrosage.".

### 3. Projets créatifs et livrables :

#### Mini cas concret :

Contexte : un magasin souhaite augmenter les ventes de terreau pendant 2 semaines de promotion. Mission : concevoir une animation visuelle et un argumentaire. Résultat attendu : hausse de 12% des ventes comparée à la période précédente.

#### Étapes et livrable :

Étapes : 1) diagnostic rayon 1 jour, 2) création de 3 propositions visuelles en 2 jours, 3) test sur 14 jours. Livrable : 1 plan d'implantation, 3 photos, 1 fiche argumentaire concise.

#### Exemple de mini cas chiffré :

Tu réalises 3 maquettes, le magasin applique la meilleure pendant 14 jours et mesure une augmentation de 12% des ventes, avec 1 photo et 1 fiche produit livrées.

Élément	Description	Quantité attendue
Plan d'implantation	Schéma simple montrant emplacement et éléments visuels	1
Photos de mise en scène	3 images montrant variations testées	3
Fiche argumentaire	Une page avec 3 arguments clés et 2 objections traitées	1

#### Check-list opérationnelle :

Utilise cette check-list pour monter un projet rapide en magasin, elle te guide pour livrer un travail professionnel et utilisable directement par l'équipe.

Action	Pourquoi	Durée estimée
Prendre des mesures du rayon	Adapter la mise en scène au réel	15 minutes
Créer 3 maquettes rapides	Avoir des options testables	2 heures
Choisir la meilleure maquette	Maximiser l'impact visuel	30 minutes
Réaliser la fiche argumentaire	Former l'équipe à vendre	45 minutes
Mesurer les ventes	Comparer performance avant/après	14 jours

### Conseils terrain :

En stage, montre toujours 2 propositions plutôt qu'une seule, c'est plus facile pour convaincre ton tuteur. Une fois, ma proposition B a été choisie et a augmenté le panier moyen.

### Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à **structurer ton expression créative** pour mieux vendre en magasin.

- Alimente ton style avec observation, croquis rapides et **banque d'idées réutilisables** via carnet, smartphone et applis simples.
- Entraîne-toi avec des **micro-projets de 30 minutes** (vitrine virtuelle, accroches produits) pour gagner en impact et en vitesse.
- En situation de vente, raconte de courtes histoires, concentre-toi sur 2 bénéfices clés, une question engageante et une démonstration courte.
- Pour chaque promo, conçois un **mini projet chiffré** avec plan d'implantation, photos testées, fiche argumentaire et mesure précise des ventes.

En stage, propose toujours au moins deux variantes visuelles ou argumentaires, teste en rayon et garde celle qui fait réellement progresser les ventes.

## Chapitre 3 : Projets culturels collectifs

### 1. Planifier et définir le projet :

#### Objectif et public :

Définis clairement le but du projet, le public visé et les compétences visées. Cela aide à choisir les activités, le lieu et la durée, et à convaincre les partenaires ou le chef d'équipe.

#### Calendrier et budget :

Fixe une durée réaliste, par exemple 6 semaines pour un événement scolaire, et estime un budget simple, type 300 à 800 euros selon matériel et communication.

#### Indicateurs de réussite :

Choisis 3 à 5 indicateurs mesurables, par exemple nombre de participants, satisfaction en pourcentage, coût par participant, et respect du calendrier.

#### Exemple d'organisation d'une exposition botanique :

Tu planifies 6 semaines, budget 450 euros, objectif 120 visiteurs, et 80% de satisfaction attendue lors d'une enquête courte.

### 2. Organiser l'équipe et répartir les rôles :

#### Rôles clés :

Identifie 4 rôles essentiels : coordination, logistique, communication, et animation. Chaque rôle a 3 à 6 tâches précises pour éviter les doublons et la confusion sur le terrain.

#### Méthodes de travail :

Utilise des réunions courtes hebdomadaires de 30 minutes, un tableau partagé et un planning simple pour suivre l'avancement et résoudre les blocages rapidement.

#### Suivi et responsabilité :

Assigne un responsable pour chaque livrable, précise la date de rendu et le format attendu, par exemple un fichier texte de 2 pages ou une affiche A3 prête à imprimer.

#### Exemple de répartition pour une fête culturelle :

La coordination gère le planning, la logistique achète le matériel pour 250 euros, la communication réalise 2 affiches et l'animation prépare 3 ateliers.

Rôle	Tâche principale	Livrable
Coordination	Planifier réunions et calendrier	Planning partagé
Logistique	Acheter et installer matériel	Liste de matériel et factures
Communication	Créer affiches et posts	2 affiches A3 et 3 posts

Animation	Préparer ateliers et supports	Fiche atelier par activité
-----------	-------------------------------	----------------------------

### 3. Communiquer, évaluer et livrer :

#### Stratégie de communication :

Choisis 2 canaux principaux, par exemple affiches sur site et réseaux sociaux, précise calendrier de diffusion et responsable, pour toucher public local et écoles voisines.

#### Évaluation et retour d'expérience :

Mets en place une enquête courte de 5 questions, collecte au moins 30 réponses pour un petit projet, analyse et note 3 axes d'amélioration pour la prochaine édition.

#### Livrable final :

Prépare un dossier de 4 à 6 pages comprenant bilan financier, compte rendu des activités, photos et recommandations pour pérenniser l'action.

#### Exemple d'évaluation post événement :

Après une animation, tu collectes 45 réponses, taux de satisfaction 87%, et tu proposes 3 améliorations pour réduire le coût par participant.

Étape	Action	Indicateur
Préparation	Valider budget et planning	Budget validé
Réalisation	Animer et gérer logistique	Participants présents
Bilan	Rédiger dossier bilan	Dossier remis

#### Mini cas concret :

Contexte : L'atelier scolaire veut organiser une journée plantes et biodiversité pour 1 journée. Étapes : budgéter 300 euros, préparer 3 ateliers, créer 2 affiches et une feuille d'inscription.

Résultat : 110 visiteurs, 4 ateliers réalisés, coût par participant 2,73 euros, satisfaction 82% via 50 questionnaires. Livrable attendu : dossier de 5 pages comprenant planning, factures, photos et rapport d'évaluation.

#### Check-list opérationnelle :

- Valider objectif, public et durée du projet.
- Établir budget estimé et sources de financement.
- Répartir 4 rôles et préciser livrables par personne.
- Planifier 4 réunions de suivi et un bilan final.
- Préparer enquête de 5 questions pour évaluer la satisfaction.

#### Astuce terrain :

Lors d'un stage, j'avais 2 jours pour installer une expo, j'ai priorisé la signalétique et réduit les ateliers de 5 à 3, résultat visiteurs satisfaits et zéro retard logistique.

## Ce qu'il faut retenir

Un projet culturel collectif commence par un **objectif, public et durée** clairement définis, un budget réaliste et quelques indicateurs simples pour mesurer la réussite.

- Liste les **rôles clés bien définis** avec leurs tâches et livrables pour éviter les doublons et les oubliés.
- Organise un suivi régulier avec planning partagé, réunions courtes et responsables identifiés pour chaque livrable.
- Prévois une **communication ciblée et simple** via 2 canaux principaux et un calendrier de diffusion.
- Clôture le projet par un **dossier bilan complet** incluant finances, résultats, photos et pistes d'amélioration.

En appliquant cette méthode, tu structures ton projet, rassures ton équipe et augmentes fortement tes chances de réussite pour les prochaines éditions.

## Chapitre 4 : Ouverture sur le monde rural

### 1. Comprendre la clientèle rurale :

#### Définition et caractéristiques :

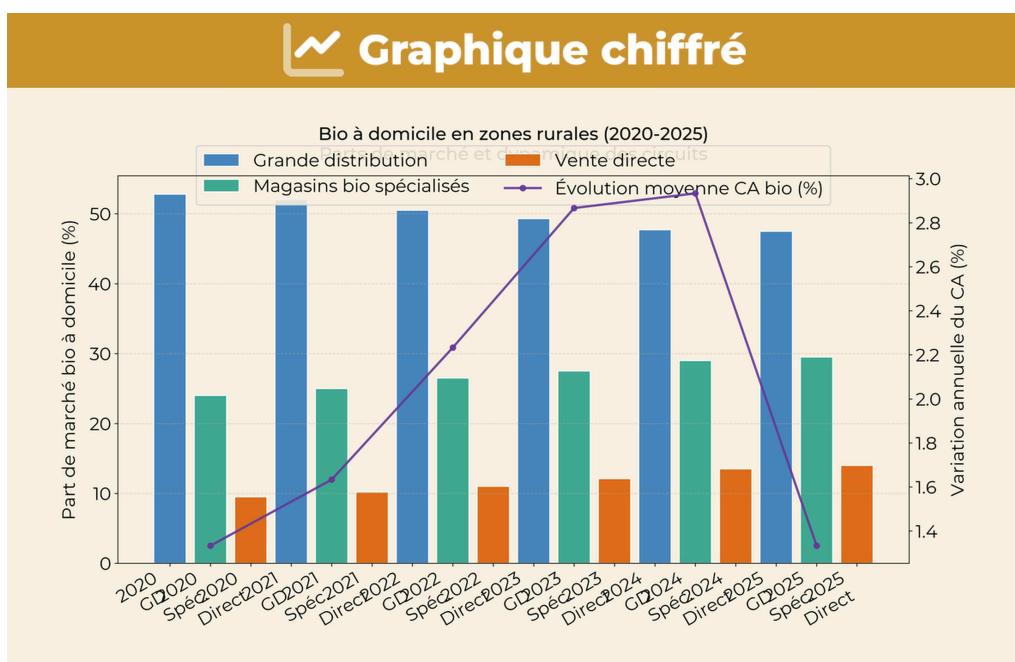
Le monde rural réunit exploitations agricoles, petites communes et acteurs liés à la nature, avec des réseaux courts et des clientèles fidèles, souvent sensibles au prix, à la proximité et au conseil technique.

#### Profils clients ruraux :

Tu rencontreras agriculteurs, jardiniers amateurs, éleveurs et retraités actifs, chacun cherchant volume, robustesse des produits et conseils pratiques pour leurs usages quotidiens et saisonniers.

#### Exemple d'observation :

Lors d'un stage, j'ai noté que 70% des clients ruraux achètent le matin, ils préfèrent les conseils personnalisés et des conditionnements en gros.



### 2. Circuits locaux et partenariats :

#### Comprendre les circuits courts :

Les circuits courts réduisent les intermédiaires, favorisent le revenu des producteurs et attirent une clientèle locale prête à payer un peu plus pour la traçabilité et la qualité des produits.

#### Mettre en place des partenariats :

Contacte 2 ou 3 producteurs locaux, propose un contrat de fourniture sur 3 mois, définit quantités hebdomadaires et prix, puis affiche clairement l'origine en rayon pour rassurer le client.

#### **Exemple de partenariat :**

Un magasin a signé avec 1 producteur local, vend 120 plantes par mois sous la marque locale, augmentant le chiffre d'affaires de 8% en 6 semaines.

Profil	Attente	Argument de vente
Agriculteur	Volume et robustesse	Conditionnements en gros et performance prouvée
Jardinier amateur	Facilité d'usage et conseils	Fiches pratiques et démonstrations courtes
Éleveur	Qualité et traçabilité	Provenance locale et garanties techniques

### **3. Techniques de vente adaptées :**

#### **Adaptation de l'offre :**

Propose conditionnements de 2, 5 et 20 kg pour semences ou aliments, crée des packs saisonniers et souligne la praticité pour des clients qui parcourront plusieurs kilomètres pour venir en magasin.

#### **Argumentaire et démonstration :**

Montre l'usage des produits en rayon, propose des démonstrations de 20 minutes, fournit des fiches pratiques et donne des conseils concrets adaptés à chaque activité professionnelle ou domestique.

#### **Mini cas concret :**

Contexte: magasin rural sans corner local. Étapes: contact 3 producteurs, aménage 4 m<sup>2</sup>, étiquette origine, promo 2 semaines. Résultat: +12% ventes locales en 6 semaines. Livrable: plan merchandising et liste de 3 fournisseurs, budget 420 euros.

#### **Astuce terrain :**

Lors d'un marché, note les 5 plantes les plus demandées, cela te permettra d'ajuster les achats en magasin et d'éviter les ruptures fréquentes qui déçoivent la clientèle fidèle.

Action	Fréquence	Indicateur
Vérifier stock conditionnements	Hebdomadaire	Taux de rupture inférieur à 5%
Contacter producteurs locaux	Mensuelle	Nombre de fournisseurs ≥ 3
Organiser démonstration produit	Bimensuelle	Participation ≥ 8 clients

Affichage origine et prix	Permanent	Taux de satisfaction client ≥ 85%
---------------------------	-----------	-----------------------------------

### Check-list opérationnelle :

- Vérifie l'approvisionnement local, au moins 3 fournisseurs pour limiter les risques de rupture.
- Prévoyez conditionnements adaptés, 2, 5, 20 kg selon les besoins clients.
- Installe un coin local de 3 à 5 m<sup>2</sup> avec étiquetage clair et prix visibles.
- Propose démonstrations de 15 à 20 minutes, 1 fois toutes les 2 semaines.
- Note les retours clients et ajuste les commandes sous 2 semaines pour optimiser les ventes.

Une anecdote rapide: un client m'a expliqué qu'il revenait surtout pour mes conseils, pas pour les prix, et c'était un vrai électrochoc sur l'importance du service.

### Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à comprendre la **clientèle rurale fidèle** et ses attentes spécifiques en prix, proximité et conseils techniques.

- Identifie les profils clés agriculteurs, éleveurs, jardiniers, retraités et adapte volumes, robustesse et niveau de conseil.
- Développe des **circuits courts locaux** avec 2 à 3 producteurs, contrats clairs et origine bien affichée en rayon.
- Propose des **conditionnements adaptés** (2, 5, 20 kg), packs saisonniers et démonstrations de 15 à 20 minutes.
- Suis des **indicateurs simples** comme ruptures de stock, nombre de fournisseurs et participation aux animations.

En observant les horaires d'achat, les produits les plus demandés et les retours clients, tu ajustes ton offre, sécurises les stocks et renforces la confiance, ce qui fait naturellement progresser ton chiffre d'affaires.

# Biologie-Écologie

## Présentation de la matière :

En Bac Pro TCV, l'enseignement de **Biologie-Écologie appliquée** te fait découvrir le fonctionnement du corps humain, des animaux d'animalerie et des plantes de jardin. Tu as en général **1 à 2 heures hebdomadaires** avec des cours et des TP.

Cette matière conduit à l'épreuve de **culture scientifique et technologique** notée **coeffcient 4**. Tu passes une **épreuve écrite de 2 heures** en maths et, pendant la 1re et la terminale, **3 CCF en Biologie-Écologie**, écrits et pratiques. Un camarade m'a dit qu'il se sentait rassuré après son premier CCF.

## Conseil :

Pour réussir en **Biologie-Écologie au Bac Pro TCV**, relie chaque notion aux conseils que tu donnes en rayon à un client, que ce soit pour un engrais ou pour un aquarium.

Prévois **3 séances de 20 minutes** par semaine pour revoir les cours, refaire les schémas clés et les expliquer à voix haute, comme si tu étais face à un client hésitant.

Avant un contrôle ou un CCF, fais **1 exercice type examen** en 15 minutes et vérifie bien données, unités et vocabulaire scientifique pour gagner des points.

## Table des matières

<b>Chapitre 1 :</b> Fonctionnement du vivant .....	<a href="#">Aller</a>
1. Principes de base .....	<a href="#">Aller</a>
2. Interactions et adaptations .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2 :</b> Écosystèmes et environnement .....	<a href="#">Aller</a>
1. Structure et fonctionnement des écosystèmes .....	<a href="#">Aller</a>
2. Services et perturbations anthropiques .....	<a href="#">Aller</a>
3. Gestion pratique et cas métier .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3 :</b> Santé et prévention .....	<a href="#">Aller</a>
1. Prévention des risques biologiques et zoonoses .....	<a href="#">Aller</a>
2. Hygiène, manutention et ergonomie .....	<a href="#">Aller</a>
3. Gestes d'urgence, tri des déchets et prévention chimique .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1: Fonctionnement du vivant

## 1. Principes de base :

### Organisation du vivant :

La vie s'organise en niveaux du plus simple au plus complexe, molécule, cellule, tissu, organe, organisme, population et écosystème. Chaque niveau a des fonctions spécifiques pour assurer la survie et la reproduction.

### Cellule et structure :

La cellule est l'unité de base vivante, elle peut être végétale ou animale, avec organites spécialisés comme noyau, chloroplaste et mitochondrie, qui gèrent respectivement l'information, la photosynthèse et la production d'énergie.

### Métabolisme et énergie :

Le métabolisme regroupe toutes les réactions chimiques qui transforment la matière et libèrent ou consomment de l'énergie, par exemple la photosynthèse dans les plantes et la respiration cellulaire chez les animaux.

### Exemple de cellule en serre :

En observant une feuille au microscope, tu peux voir des chloroplastes verts, signe d'une photosynthèse active, utile pour évaluer l'état nutritif et la santé des plantes en production.

Élément	Fonction
Noyau	Contrôle de l'information génétique et division cellulaire
Chloroplaste	Réalisera la photosynthèse, production de glucose à partir de lumière
Mitochondrie	Production d'ATP par respiration, fournira l'énergie pour les activités cellulaires

## 2. Interactions et adaptations :

### Écologie et relations :

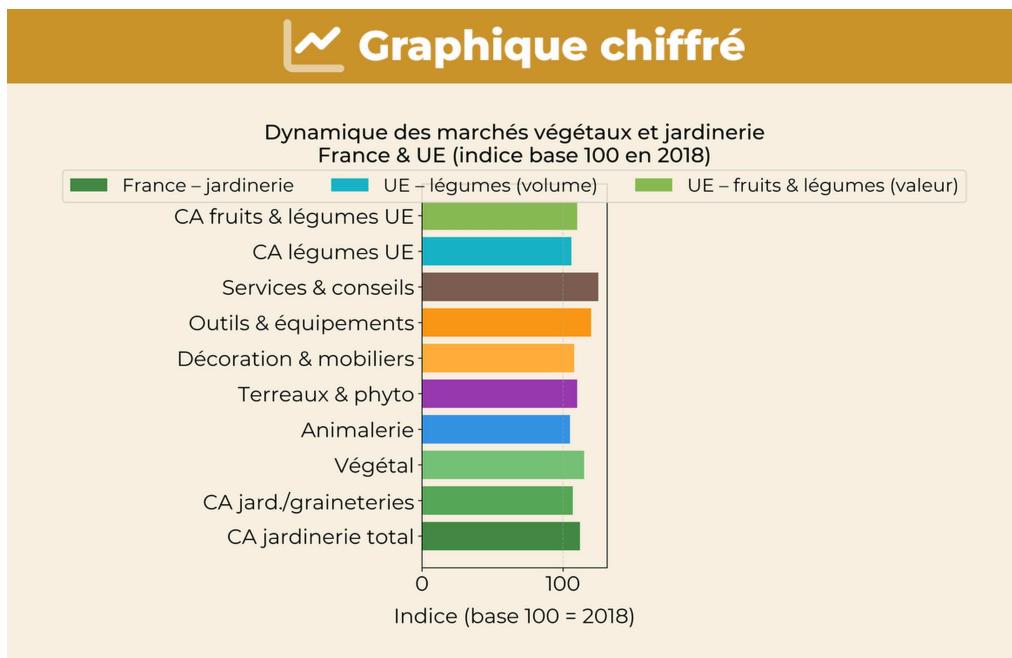
Les êtres vivants interagissent entre eux et avec leur milieu, par compétition, prédation et symbiose. Ces interactions déterminent la dynamique des populations et la structure des communautés dans un site donné.

### Adaptations et variations :

Les espèces présentent des adaptations morphologiques, physiologiques ou comportementales pour survivre, comme une feuille épaisse en climat sec ou des racines profondes pour capter l'eau disponible.

### Mini cas concret : réduire la mortalité de semis en serre :

Contexte : tu gères 100 semis de légumes en serre, perte actuelle de 40% après 6 semaines. Objectif : réduire la mortalité à 10% en 6 semaines grâce à un plan simple de suivi et d'arrosage.



### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Étapes : mesurer humidité du substrat chaque matin, arroser 3 fois par semaine 10 minutes, vérifier température 20 à 25 °C, traiter les premiers ravageurs dès 3 individus détectés.

### Astuce de stage :

Note toujours l'humidité et l'état des feuilles sur une fiche, 2 minutes par banc suffisent, ça t'évite d'oublier et diminue les pertes en production de 20 à 30% selon mon expérience.

### Résultat et livrable attendu :

Résultat attendu : abaisser la mortalité de 40% à 10% en 6 semaines. Livrable : protocole d'une page avec calendrier d'arrosage hebdomadaire et tableau de suivi de 6 lignes pour 6 semaines.

### Checklist opérationnelle :

Tâche	Action	Fréquence
Vérifier humidité	Mesurer au doigt ou hygromètre	Tous les jours
Contrôler température	Ajuster ventilation ou chauffage	Matin et soir
Observer feuilles	Chercher taches, jaunissement, insectes	Tous les 2 jours
Noter traitements	Inscrire produit, dose, date	À chaque traitement

Suivi hebdomadaire	Faire un bilan écrit des 7 jours	Chaque semaine
--------------------	----------------------------------	----------------

### **Pourquoi c'est utile ?**

Comprendre ces principes te permet d'anticiper les problèmes en vente ou en production, par exemple expliquer à un client pourquoi une plante perd des feuilles et proposer une solution adaptée et chiffrée.

### **i Ce qu'il faut retenir**

Le vivant s'organise en **niveaux d'organisation du vivant**, de la molécule à l'écosystème, chaque niveau assurant survie et reproduction.

La cellule, animale ou végétale, contient noyau, chloroplastes et mitochondries qui gèrent **information, énergie et photosynthèse** via le métabolisme.

- Les interactions écologiques (compétition, prédation, symbiose) structurent les populations et les communautés.
- Les adaptations morphologiques et physiologiques (feuilles épaisses, racines profondes) améliorent la survie en milieu contraignant.
- En serre, un **suivi simple et régulier** de l'humidité, de la température et des ravageurs peut faire passer la mortalité des semis de 40 % à 10 %.

En notant tes observations et en appliquant un **protocole de suivi hebdomadaire**, tu limites les pertes, améliores la qualité de production et expliques mieux aux clients l'état et les besoins des plantes.

## Chapitre 2 : Écosystèmes et environnement

### 1. Structure et fonctionnement des écosystèmes :

#### Composants biotiques et abiotiques :

Un écosystème combine éléments vivants, plantes, animaux, micro-organismes et éléments non vivants, sol, eau, climat. Leur interaction définit la dynamique locale, la production de biomasse et la résilience face aux changements.

#### Flux d'énergie et réseaux trophiques :

L'énergie arrive via les producteurs primaires, puis circule aux consommateurs. Règle pratique, environ 10% de l'énergie passe d'un niveau trophique au suivant, ce qui limite la biomasse disponible aux niveaux supérieurs.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En serre, en favorisant plantes attractives pour auxiliaires, tu peux réduire les traitements de 30% en une saison, parce que les auxiliaires limitent naturellement les ravageurs avant explosion des populations.

Niveau trophique	Rôle	Ordre de grandeur énergie
Producteur	Fixe l'énergie solaire en biomasse	Base, 100% disponible
Consommateur primaire	Herbivore, consomme producteurs	≈10% de l'énergie du dessous
Consommateur secondaire	Prédateurs d'herbivores	≈1% de la base
Décomposeur	Recycle la matière organique	Permet remise en disponibilité des nutriments

### 2. Services et perturbations anthropiques :

#### Services écosystémiques utiles au commerce :

Les écosystèmes fournissent pollinisation, régulation des ravageurs et filtration d'eau. Ces services réduisent coûts opérationnels, par exemple une pollinisation efficace peut augmenter rendement de 20% sur cultures horticoles.

#### Impacts courants en jardinerie et animalerie :

Actions humaines comme traitements systématiques, compactage du sol ou manque d'hétérogénéité réduisent auxiliaires. Sur le terrain, tu remarqueras souvent 20 à 40% moins d'insectes utiles après traitements répétitifs.

#### Exemple de perturbation locale :

Dans une pépinière, l'utilisation régulière d'un insecticide foliaire a entraîné en 6 mois une recrudescence d'acariens, car les prédateurs naturels avaient été éliminés, un retour d'expérience typique à éviter.

### 3. Gestion pratique et cas métier :

#### Actions de gestion sur le terrain :

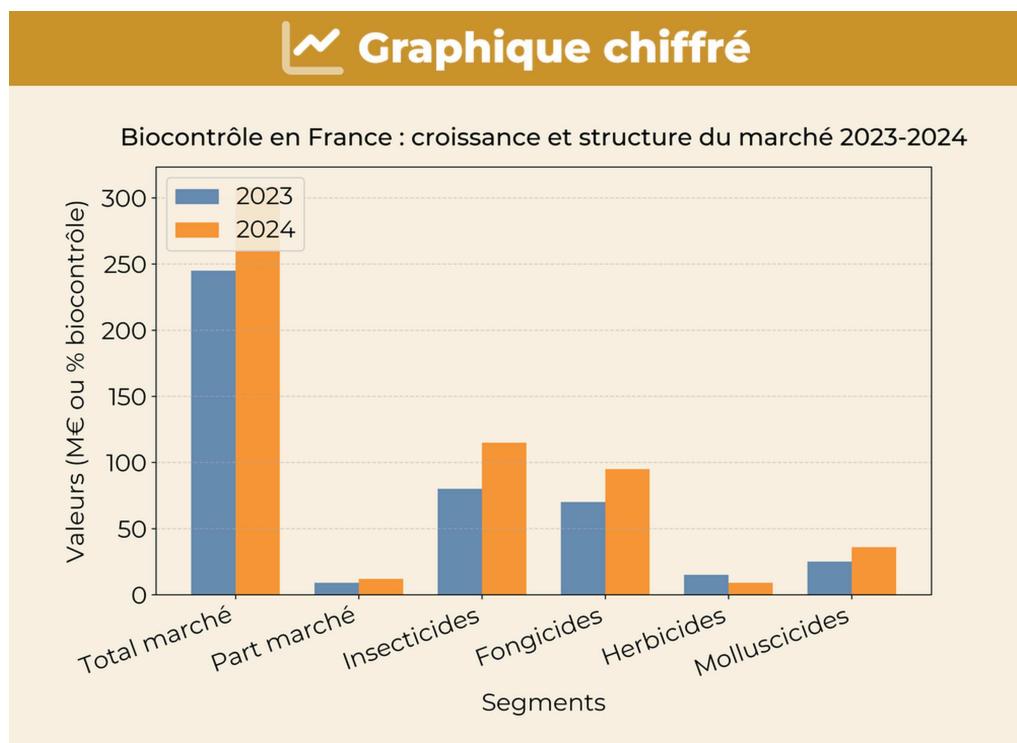
Priorise rotation des cultures, bandes florales pour auxiliaires, gestion de l'irrigation et amendements organiques. Ces gestes simples réduisent maladies et accroissent productivité, souvent en moins de 2 saisons.

#### Suivi et indicateurs simples :

Utilise pièges collants, relevés hebdomadaires et observation visuelle. Suivre 5 indicateurs, par exemple nombre d'auxiliaires par piège, te donne une vision fiable en 4 à 8 semaines.

#### Exemple de cas métier concret :

Contexte, pépinière de 2 hectares produisant 10 000 plants par an, dépendante d'un traitement mensuel. Étapes, 1 mise en place de 100 m de bandes fleuries, 2 installation de 12 pièges collants, 3 lâcher de 500 auxiliaires. Résultat, réduction des traitements de 60% en 6 mois et hausse de survie des plants de 15%. Livrable attendu, rapport de 6 pages avec courbes hebdomadaires, tableau de suivi et plan d'action chiffré.



Tâche	Question à se poser
Inspecter parcelle	Y a-t-il signes d'attaque ou stress sur 10 plantes prises au hasard

Installer pièges	Combien d'insectes utiles par piège cette semaine
Vérifier irrigation	Le sol est-il humide à 10 cm de profondeur
Planifier alternatives	Peut-on remplacer un traitement chimique par un contrôle biologique
Consigner observations	Les données hebdomadaires sont-elles enregistrées dans le cahier de suivi

Astuce pro, en stage commence par noter 2 actions simples pour la semaine, cela montre initiative et permet d'obtenir des responsabilités rapidement.

## i Ce qu'il faut retenir

Un écosystème associe éléments vivants et non vivants; leurs interactions déterminent **biomasse, énergie et résilience**.

- Les **réseaux trophiques hiérarchisés** transfèrent environ 10% de l'énergie à chaque niveau, ce qui limite les prédateurs.
- Les **services écosystémiques clés** comme pollinisation, régulation des ravageurs et filtration de l'eau réduisent fortement les coûts.
- Traitements systématiques, sols compactés et milieux uniformes font chuter les auxiliaires et provoquent souvent des ravageurs secondaires.
- Bandes fleuries, rotations, irrigation maîtrisée et suivi par pièges permettent de **réduire les traitements chimiques** et d'augmenter les rendements.

En pratique, si tu observes régulièrement tes parcelles et notes quelques indicateurs simples chaque semaine, tu peux ajuster vite ta stratégie et prouver ta capacité à gérer durablement un site de production.

## Chapitre 3 : Santé et prévention

### 1. Prévention des risques biologiques et zoonoses :

#### Identification des risques :

Reconnais les risques selon les espèces, les agents et les situations. Les principaux risques en animalerie ou jardinerie sont les zoonoses, candidoses, salmonelloses, allergènes et piqûres. Évalue la fréquence et la gravité.

#### Transmission et mesures barrières :

Applique des mesures barrières simples, lavage des mains 20 secondes, port de gants et lunettes pour les soins, nettoyage quotidien des zones sales, information des clients sur le risque de contagion.

#### Vaccination et suivi médical :

Parles avec le médecin du travail et vérifies les vaccinations recommandées selon les tâches. La visite médicale est obligatoire en entreprise lors de l'embauche pour 2 types de postes à risque.

#### Exemple d'évaluation d'une cage :

Un stagiaire a recensé 12 cages, identifié 3 cas de gale, mis en place nettoyage quotidien 10 minutes par cage, réduit les signes cutanés de 60% en 8 semaines.

Tâche	Epi recommandé
Manipulation d'animaux malades	Gants jetables, lunettes, blouse
Nettoyage des cages	Gants résistants, bottes, masque si projections
Conseil clientèle animaux	Gants si contact direct, hygiène des mains

### 2. Hygiène, manutention et ergonomie :

#### Hygiène des mains et locaux :

Laves les mains 20 secondes avant et après chaque contact animal, après manipulation de terre ou produits. Utilises savon et eau ou solution hydroalcoolique si mains propres.

#### Ergonomie et manutention :

Adoptes des gestes pour prévenir lombalgies, charges limitées à 15 kg quand possible, tu plies les genoux, rapproches la charge du corps, utilises diable ou chariot pour 2 à 3 sacs lourds.

#### Stockage et produits phytosanitaires :

Range les produits phytosanitaires dans locaux fermés, étiquettes visibles, toujours conservés séparés des aliments pour animaux. Respectes les doses et portes EPI lors de tout mélange.

### **Astuce matériel :**

Prends un bac dédié pour l'outillage sale, le nettoies 1 fois par semaine pour éviter contaminations, cela te fait gagner 15 minutes par semaine en nettoyage global.

Petite anecdote: lors de mon premier stage je n'avais pas mis de gants et j'ai attrapé une irritation, ce qui m'a forcé à revoir mes pratiques immédiatement.

### **3. Gestes d'urgence, tri des déchets et prévention chimique :**

#### **Gestes d'urgence et PSE :**

Connais les numéros d'urgence, maîtrises les gestes PSE de base, contrôle saignements et réalises compression pendant 5 minutes si nécessaire, appelles secours en cas de morsure grave.

#### **Tri des déchets et produits dangereux :**

Sépares déchets organiques, produits dangereux et emballages. Mets litière souillée en sac étanche, déchets phytosanitaires en contenant spécifique. Fiches SDS disponibles pour chaque produit.

#### **Mini cas concret :**

Contexte: animalerie 200 clients par semaine, 5 cas de dermatoses en 1 mois. Étapes: diagnostic, nettoyage 30 minutes par cage, traitement ciblé, formation de 2 heures. Résultat: chute des cas de 80% en 6 semaines. Livrable: protocole et registre hebdomadaire.

Vérification	Fréquence
Contrôle des EPI disponibles	Chaque semaine
Nettoyage des surfaces de contact	Quotidien
Vérification des stocks phytosanitaires	Mensuel
Mise à jour du registre sanitaire	Hebdomadaire

### **i Ce qu'il faut retenir**

En animalerie ou jardinerie, tu dois identifier les **principaux risques biologiques** et adapter tes protections à chaque tâche.

- Applique des **mesures barrières simples** : lavage des mains 20 secondes, gants, lunettes, nettoyage quotidien, information des clients.
- Vérifie avec le médecin du travail tes vaccins et ton aptitude aux postes à risque.

- Adopte une **hygiène des mains** rigoureuse, des gestes de manutention ergonomiques et stocke à part les produits phytosanitaires.
- Maîtrise les numéros d'urgence, le contrôle des saignements, le **tri des déchets dangereux** et tiens un registre sanitaire à jour.

En appliquant ces règles simples mais constantes, tu protèges ta santé, celle des animaux et celle des clients, tout en limitant les incidents au quotidien.

# Mathématiques

## Présentation de la matière :

En Bac Pro TCV, les **mathématiques t'aident à comprendre le magasin** : Calculs de prix, remises, stocks, surfaces de rayons et dosages d'engrais en jardinerie ou animalerie. Tu travailles surtout sur des situations proches de ce que tu vivras en point de vente.

Cette matière conduit à une **épreuve écrite de mathématiques** évaluée en CCF : 2 séquences de 45 minutes notées sur 20, ou, hors CCF, un écrit final d'1 heure. Dans plusieurs Bac Pro, la sous-épreuve a un **coefficent 1**. Un camarade a gagné 2 points en la travaillant.

## Conseil :

Pour réussir en **Mathématiques en Bac Pro TCV**, travaille un peu mais souvent : 15 minutes par jour valent mieux que 2 heures d'un coup. Pendant l'année, note tes erreurs et revois-les avant chaque contrôle.

Appuie-toi sur des **situations de vente concrètes** pour réviser et t'entraîner sur quelques calculs vraiment utiles. Utilise les exercices du cours en lien avec les rayons, les promotions et les stocks.

- Calculs de remises et de TVA
- Conversions de masses pour les engrais

Enfin, garde confiance : Chaque progrès en maths se voit vite sur ta moyenne finale.

## Table des matières

<b>Chapitre 1</b> : Nombres et calculs .....	<a href="#">Aller</a>
1. Notions de base .....	<a href="#">Aller</a>
2. Opérations utiles en vente .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Proportionnalité et pourcentages .....	<a href="#">Aller</a>
1. Notion de proportionnalité et règle de trois .....	<a href="#">Aller</a>
2. Les pourcentages en vente .....	<a href="#">Aller</a>
3. Applications pratiques et mini cas concret .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Statistiques et graphiques .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre les notions de base .....	<a href="#">Aller</a>
2. Choisir et construire les graphiques .....	<a href="#">Aller</a>
3. Interpréter et agir avec les résultats .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4</b> : Résolution de problèmes professionnels .....	<a href="#">Aller</a>
1. Identifier et analyser un problème professionnel .....	<a href="#">Aller</a>

2. Choisir et appliquer une méthode de résolution ..... [Aller](#)
3. Évaluer et présenter la solution en interne et au client ..... [Aller](#)

## Chapitre 1: Nombres et calculs

### 1. Notions de base :

#### Les entiers et les décimaux :

Les entiers sont les nombres sans virgule, les décimaux indiquent une partie fractionnaire. Tu utilises les décimales pour les prix, par exemple 3,5 kg ou 12,75 €.

#### Les fractions et pourcentages :

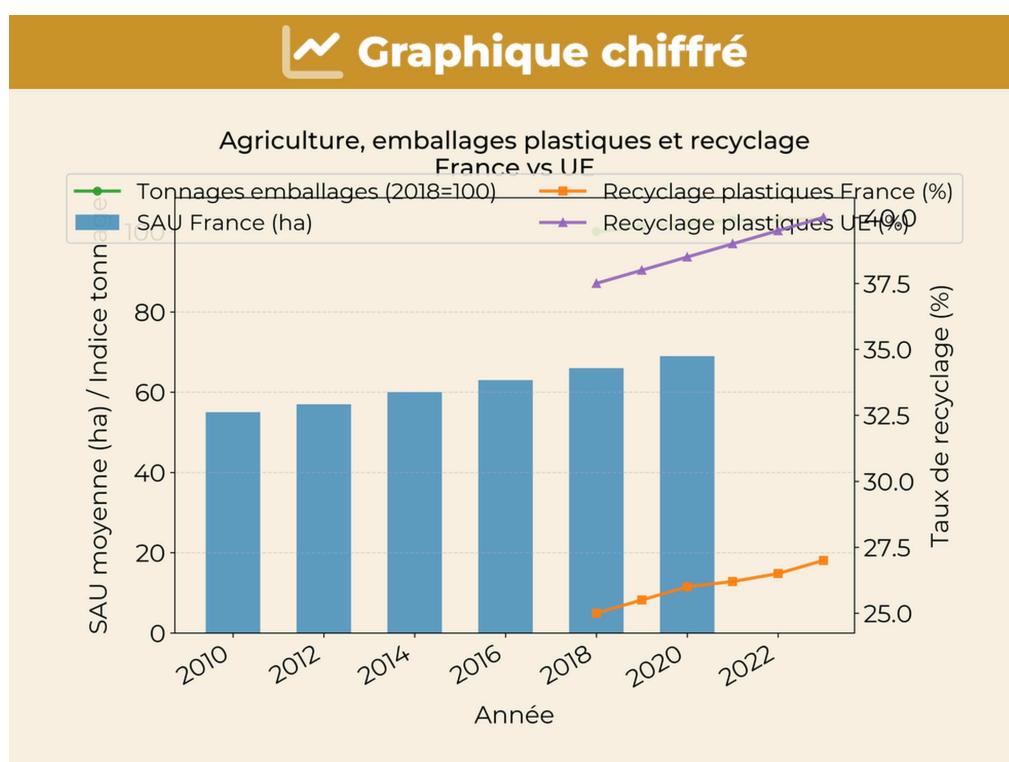
Les fractions représentent une partie d'un tout, les pourcentages sont faciles à lire en magasin. Convertis  $1/4$  en décimal 0,25 pour calculer des parts ou des remises.

#### Exemple calcul de réduction :

Fais 15% de 24 € en multipliant 24 par 0,15, obtient 3,6 € de réduction. Le prix final devient  $24 - 3,6 = 20,4$  €, soit 20,40 €.

#### Unités et conversions :

Les conversions sont pratiques pour le stockage et l'étiquetage. Retiens que 1 kg = 1000 g, 1 L = 1000 mL, et 1 ha = 10 000 m<sup>2</sup> selon tes besoins en surface.



### 2. Opérations utiles en vente :

#### Addition, soustraction et totaux :

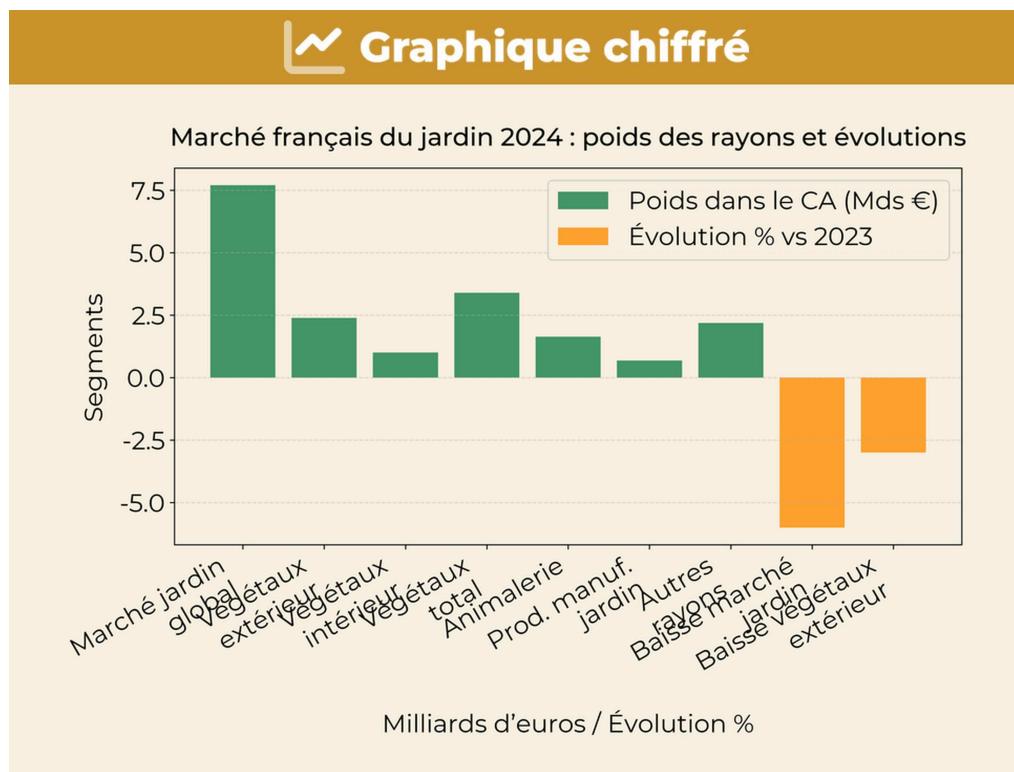
Additionner les ventes du jour évite les erreurs de caisse. Note chaque montant, puis fais la somme. Vérifie que le total du ticket correspond au tiroir caisse.

### **Multiplication, prix au kg et tarifs :**

La multiplication sert pour les prix unitaires. Par exemple, 7 plants à 4,50 € donnent  $7 \times 4,50 = 31,50$  € total. Calcule toujours avec la TVA si nécessaire. Je me rappelle d'une erreur qui m'a servi.

### **Mini cas concret : promo hebdomadaire :**

Contexte: promo 20% sur 120 plants à 12 € l'unité pendant 3 jours. Étapes: calculer prix remisé, prévoir ventes, estimer chiffre d'affaires. Livrable: tableau prix, stock et CA prévisionnel.



Élément	Valeur
Prix unitaire	12,00 €
Remise	20 % soit 2,40 €
Prix remisé	9,60 €
Quantité vendue prévue	90 plants
Chiffre d'affaires prévu	864,00 €

Résultat: CA prévu 864,00 €, reste 30 plants en stock. Livrable attendu: tableau chiffré avec prix avant et après remise, quantité vendue et CA estimé.

Avant d'appliquer les calculs en magasin, vérifie ces points pratiques pour éviter les erreurs: étiquettes claires, unités correctes, arrondis cohérents, enregistrement des ventes, recalcul si doute.

Tâche	À vérifier
Étiquetage	Prix et unité correctement affichés
Arrondis	Arrondir au centime de façon cohérente
Stock	Quantité réelle vs fiches produit
Caisse	Total ticket = retrait tiroir
Documentation	Ficher le tableau CA et stock

## Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à manier les nombres pour sécuriser tes ventes et ton suivi en magasin.

- Tu passes des entiers aux décimaux et aux **entiers, décimaux et fractions** pour exprimer prix, quantités et parts.
- Tu utilises pourcentages et décimaux pour **calculer une remise** et obtenir un prix final fiable.
- Tu maîtrises les conversions kg, L, ha pour afficher des **unités claires en rayon**.
- Tu relies opérations de base et tableau **prix, stock et CA** pour prévoir une promotion et contrôler la caisse.

En appliquant ces méthodes simplement et en vérifiant étiquettes, arrondis, stock et caisse, tu limites les erreurs et gagnes en confiance dans tes calculs de vente.

## Chapitre 2 : Proportionnalité et pourcentages

### 1. Notion de proportionnalité et règle de trois :

#### Définition :

La proportionnalité relie deux quantités qui varient ensemble de façon constante. En vente, elle sert à adapter les prix, les quantités et les coûts selon une échelle connue, sans refaire tous les calculs.

#### Règle de trois - méthode :

Pour résoudre une règle de trois, écris l'égalité proportionnelle, puis simplifie par multiplication croisée. Cette méthode remplace souvent les fractions compliquées et évite les erreurs de conversion en magasin.

#### Exemple :

Un plant coûte 3,50 euros. Pour 15 plants, calcule  $15 \times 3,50$ , soit 52,50 euros. Ici la proportion est directe, la quantité double multiplie le coût proportionnellement.

#### Astuce :

Quand tu gères des lots, arrondis les prix à 2 chiffres après la virgule pour afficher des tarifs clairs et éviter les erreurs à la caisse.

### 2. Les pourcentages en vente :

#### Comprendre le pourcentage :

Le pourcentage exprime une part sur 100. En magasin, il sert pour les remises, les marges et les parts de marché. Convertis toujours en multiplicateur pour calculer vite un prix réduit ou augmenté.

#### Calculer remise et augmentation :

Pour une remise de 20 pour cent, multiplie le prix par 0,80. Pour une augmentation de 15 pour cent, multiplie par 1,15. Ces multiplicateurs remplacent la règle de trois pour gagner du temps.

#### Exemple :

Un sac de nourriture vaut 64,50 euros. Avec 15 pour cent de remise, prix =  $64,50 \times 0,85 = 54,83$  euros. Arrondis à 54,85 euros si tu veux un centime commercial.

Pourcentage	Multiplicateur	Interprétation
10 %	0,90 ou 1,10	Remise de 10 pour cent ou majoration de 10 pour cent
20 %	0,80 ou 1,20	Remise fréquente en promo ou majoration saisonnière
25 %	0,75 ou 1,25	Rabais d'un quart, utile pour les packs

50 %	0,50 ou 1,50	Vente flash ou marge doublée
------	--------------	------------------------------

### 3. Applications pratiques et mini cas concret :

#### Mini cas concret :

Un rayon vend 120 sacs de terreau à 8,50 euros l'unité par mois. Tu proposes 30 pour cent de remise sur 60 sacs attendus. Calcule le chiffre d'affaires avant et après promotion, et la perte nette.

#### Exemple de calcul :

Chiffre d'affaires normal =  $120 \times 8,50 = 1020,00$  euros. Promo pour 60 sacs =  $60 \times (8,50 \times 0,70) = 60 \times 5,95 = 357,00$  euros. Résultat mensuel total =  $1020 - (60 \times 8,50) + 357,00 = 897,00$  euros.

#### Interprétation métier :

La promo réduit le chiffre d'affaires mensuel de 123,00 euros par rapport à une vente sans remise, mais attire des clients et peut augmenter les ventes complémentaires en animalerie ou jardinerie.

#### Check-list opérationnelle :

Utilise cette liste sur le terrain pour piloter une promo et suivre son impact rapidement.

Étape	Action	Objectif chiffré
1	Mesurer ventes avant promo	Volume mensuel en unités
2	Calculer prix promo avec multiplicateur	Prix réduit en euros
3	Suivre ventes durant promo	Variation en pour cent
4	Comparer chiffre d'affaires	Gain ou perte en euros
5	Décider réassort ou ajustement	Quantité à commander

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En stage, j'ai réduit les ruptures en rehaussant le seuil de commande pour un produit soldé, cela a augmenté la dispo de 20 pour cent le mois suivant, preuve que les pourcentages servent vraiment.

#### i Ce qu'il faut retenir

La proportionnalité te permet d'ajuster quantités, prix et coûts avec la **règle de trois** sans refaire tous les calculs.

- Pose un tableau proportionnel, applique le produit croisé et arrondis les prix à deux décimales.
- Transforme tout pourcentage en **multiplicateur de pourcentage** pour calculer vite remises et hausses.
- Mémorise quelques multiplicateurs clés (10, 20, 25, 50 %) pour les promos et les marges.
- Pour une promo, mesure ventes avant, calcule prix réduit, puis **compare le chiffre d'affaires** pour voir **l'impact d'une promotion**.

En pratiquant ces réflexes, tu simplifies les calculs en rayon, sécurises les prix en caisse et pilotes mieux tes opérations commerciales.

## Chapitre 3 : Statistiques et graphiques

### 1. Comprendre les notions de base :

#### Définitions principales :

La moyenne donne une idée générale d'une série, la médiane sépare la moitié haute de la moitié basse, le mode indique la valeur la plus fréquente. Ces trois indicateurs complètent ton analyse terrain.

#### Classes et effectifs :

Quand tu as beaucoup de données, regroupe-les en classes d'intervalles, compte les effectifs, puis calcule les fréquences relatives pour comparer facilement les ventes ou les arrivages.

#### Exemple d'analyse simple :

Sur une semaine, ventes journalières de plantes : 8, 10, 12, 15, 9, 11, 19. Calcul de la moyenne, de la médiane et du mode permet d'estimer les besoins de réassort pour la semaine suivante.

### 2. Choisir et construire les graphiques :

#### Quand utiliser chaque graphique ?

Barres pour comparer catégories, histogramme pour distribution, camembert pour parts, nuage de points pour corrélations, boxplot pour dispersion et valeurs extrêmes. Choisis selon la question métier que tu veux répondre.

#### Étapes pour construire un graphique :

Rassemble les données propres, choisis les axes adaptés, définis intervalles si nécessaire, trace et lis les valeurs clés. Toujours indiquer unités et légende pour que le graphique soit utilisable en réunion.

#### Exemple d'histogramme :

Tu peux transformer une série de ventes journalières en classes 0-5, 6-10, 11-15, 16-20 et calculer les effectifs pour tracer un histogramme lisible et exploitable en 5 minutes.

Jour	Ventes de plantes	Remarques
Lundi	8	Météo fraîche
Mardi	10	Promo locale
Mercredi	12	Flux normal
Jeudi	15	Arrivage
Vendredi	9	Jour calme

Samedi	11	Affluence magasin
Dimanche	19	Pic week-end

### 3. Interpréter et agir avec les résultats :

#### Indicateurs utiles en vente :

Outre moyenne et médiane, calcule l'écart-type pour la dispersion et la part en pourcentage par produit pour prioriser les réassorts et promotions selon la rentabilité et la fréquence d'achat.

#### Mini cas concret :

Contexte : un rayon jardinerie suit ventes hebdomadaires de 3 plants, total 84 ventes sur 7 jours. Étapes : calculer moyenne, part par produit, estimer commande. Résultat : moyenne 12 plantes par jour, recommandation commande 120 plantes.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Sur 7 jours, moyenne 12 plantes par jour, ajout de 20 pour cent de marge de sécurité donne une commande de  $7 \times 12 \times 1,2 = 101$ , arrondis à 120 pour respecter lots fournisseurs et diminuer rupture.

#### Astuce pratique :

En caisse, note les ventes par catégorie pendant 2 semaines, puis calcule la moyenne simple et la fréquence. Ce petit fichier Excel te fera gagner 30 minutes par semaine lors des commandes.

Vérification	Action sur le terrain
Collecte propre	Saisir ventes quotidiennement
Calculs clairs	Moyenne, médiane, écarts
Graphique lisible	Choisir histogramme ou barres
Décision chiffrée	Commande basée sur moyenne et marge

#### Livrable attendu pour le mini cas :

Un fichier Excel avec tableau de ventes jour par jour, calculs de moyenne et pourcentages, et au moins un graphique histogramme. Tu fournis aussi une fiche recommandation indiquant commande de 120 plantes.

#### i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à résumer des données pour mieux piloter tes ventes.

- Utilise **moyenne, médiane, mode** pour décrire une série et anticiper le réassort.
- Regroupe en classes, calcule effectifs et **fréquences relatives comparables** pour analyser rapidement les volumes.
- Choisis le bon graphique (barres, histogramme, camembert, nuage, boxplot) selon la **question métier posée**.
- Collecte des données propres, calcule écart-type et parts en pourcentage pour **décisions de commande chiffrées**.

En pratique, quelques ventes notées chaque jour et un simple fichier Excel suffisent pour créer graphiques, estimer une commande hebdomadaire autour de 120 plantes et réduire les ruptures tout en limitant les surstocks.

## Chapitre 4 : Résolution de problèmes professionnels

### 1. Identifier et analyser un problème professionnel :

#### **Observation et collecte de données :**

Regarde les ventes, le stock, les retours clients et note dates et quantités. Rassemble 2 à 4 sources fiables pour obtenir des chiffres utilisables plutôt que des impressions.

#### **Formulation du problème :**

Formule le problème en une phrase précise, par exemple « rupture d'un produit sur 6 jours ». Ajoute un indicateur chiffré, comme perte estimée de 8 % du chiffre d'affaires.

#### **Priorisation et impact :**

Classe selon fréquence et impact financier ou client, estime pertes en euros ou clients perdus. Priorise les actions offrant le plus de gain rapide, pour libérer du temps et de la trésorerie.

#### **Exemple d'analyse d'un produit en rupture :**

Sur 30 jours, produit absent 6 jours, ventes attendues 150 unités, ventes perdues estimées 30 unités, chiffre d'affaires perdu 450 euros. Ces chiffres te montrent l'urgence d'agir. J'ai appris sur le terrain qu'une bonne observation évite souvent des interventions inutiles.

### 2. Choisir et appliquer une méthode de résolution :

#### **Méthode des 5 pourquoi :**

Pose pourquoi jusqu'à 5 fois pour remonter à la cause racine. Cette approche simple évite des solutions superficielles et permet de corriger l'origine plutôt que les symptômes.

#### **Schématisation et calculs :**

Fais des calculs concrets, par exemple ventes 5 unités par jour, délai fournisseur 6 jours, stock de sécurité 10 unités. Point de commande =  $5 \times 6 + 10 = 40$  unités, commande à passer quand stock est inférieur ou égal à 40.

#### **Vérification et ajustement :**

Après action, suis au moins 15 jours avec 2 à 4 indicateurs. Si écart supérieur à 10 % persiste, ajuste paramètres ou processus pour stabiliser et réduire les ruptures futures.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

En réduisant le délai fournisseur de 10 à 7 jours, on baisse le point de commande de 15 unités, diminuant le stock immobilisé et le risque de péréemption, donc coûts moindres.

### 3. Évaluer et présenter la solution en interne et au client :

#### **Mesures et indicateurs :**

Choisis indicateurs simples et pertinents, comme taux de rupture, délai moyen fournisseur en jours, valeur du stock en euros et taux de rotation mensuel. Suis-les chaque semaine pour détecter les dérives.

#### **Préparer le livrable :**

Prépare un document d'une page avec contexte, chiffres clés, actions proposées et gains attendus en euros ou en pourcentage. Un livrable clair facilite la décision lors d'une réunion commerciale.

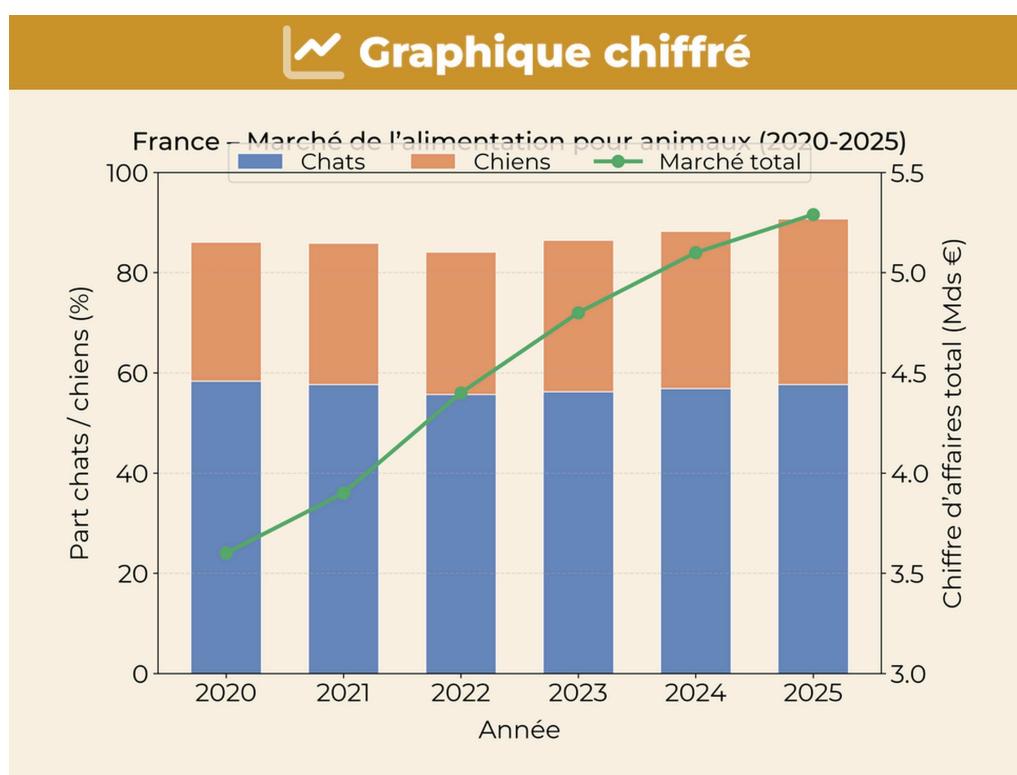
#### **Communication et suivi :**

Présente la solution à l'équipe ou au client avec preuves chiffrées, planning d'actions et responsables. Planifie des points à 7 et 30 jours pour vérifier les résultats et ajuster si besoin.

#### **Exemple de mini cas concret :**

Contexte : jardinerie constate rupture de terreau premium pendant une promotion de 3 semaines, ventes prévues 120 sacs par semaine. Étapes : collecte ventes, calcul point de commande, commande complémentaire et négociation délais fournisseur.

Résultat : commande de 240 sacs, rupture évitée, ventes réalisées 360 sacs sur 3 semaines, gain estimé 720 euros. Livrable attendu : fiche action d'une page avec planning, quantité commandée 240 sacs et coût total 1 200 euros.



Tâche	Fréquence	Responsable	Indicateur
-------	-----------	-------------	------------

Vérifier stock	Quotidien	Responsable rayon	Quantité disponible
Mettre à jour point de commande	Hebdomadaire	Adjoint	Point de commande en unités
Contacter fournisseur	À la détection	Acheteur	Délai fournisseur en jours
Communiquer résultat	7 et 30 jours	Responsable magasin	Taux de rupture

## Ce qu'il faut retenir

Pour résoudre un problème pro, commence par observer chiffres concrets: ventes, stock, retours.

- Formule un problème clair avec **indicateur chiffré précis** et estime l'impact en euros ou clients.
- Utilise la **méthode des 5 pourquoi** pour trouver la cause racine et éviter les faux remèdes.
- Calcule ton **point de commande optimal** pour limiter ruptures et stock inutile.
- Suis quelques **indicateurs simples et pertinents** et ajuste si l'écart dépasse 10 %.

Prépare un livrable d'une page avec contexte, actions et gains attendus, puis présente-le à l'équipe ou au client et planifie un suivi à 7 puis 30 jours pour sécuriser les résultats.

# Physique-Chimie

## Présentation de la matière :

En Bac Pro TCV, la matière **Physique-Chimie en Bac Pro** fait partie de la **culture scientifique et technologique**. Tu y vois l'énergie, la chaleur, la lumière et les mélanges appliqués aux produits vendus, avec un **coefficent global 4**, soit environ 20 % de la note.

En classe, tu passes généralement **3 contrôles en cours de formation** en 1re et terminale, puis une **épreuve écrite finale** de 2 h ou 4 h selon ton statut. Un camarade m'a confié qu'il a vraiment compris l'intérêt des formules en surveillant le pH de l'eau d'aquarium.

## Conseil :

Pour réussir en **Physique-Chimie en Bac Pro**, relie toujours les notions à ton futur métier. Pense à la conservation au froid ou au dosage d'un engrais plutôt qu'à une formule isolée.

Garde en tête cette petite routine.

- Relire rapidement le cours et noter les formules utiles
- Faire 2 exercices types en chronométrant 10 minutes

Pendant les CCF, prends le temps de lire les données, beaucoup d'erreurs viennent d'unités mal lues. Si tu travailles un peu chaque semaine, cette épreuve restera sous contrôle et soutiendra vraiment ta moyenne.

## Table des matières

<b>Chapitre 1</b> : Mesures et unités .....	<a href="#">Aller</a>
1. Notions de base et unités fondamentales .....	<a href="#">Aller</a>
2. Mesures pratiques, instruments et applications .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Énergie et transformations .....	<a href="#">Aller</a>
1. Énergies et principes de transformation .....	<a href="#">Aller</a>
2. Puissance, énergie électrique et rendement .....	<a href="#">Aller</a>
3. Transformations chimiques, biologiques et cas concret .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Produits chimiques et sécurité .....	<a href="#">Aller</a>
1. Risques et classification des produits chimiques .....	<a href="#">Aller</a>
2. Stockage et équipement de protection .....	<a href="#">Aller</a>
3. Manipulations, déversements et mesures simples .....	<a href="#">Aller</a>

## Chapitre 1: Mesures et unités

### 1. Notions de base et unités fondamentales :

#### Unité SI et grandeurs de base :

Le système international t'offre 7 grandeurs de base utiles en magasin et en serre, comme la longueur, la masse et le temps. Connaître l'unité évite les erreurs lors des ventes ou des commandes.

#### Préfixes et conversions :

Les préfixes changent l'ordre de grandeur rapidement, par exemple kilo multiplié par 1 000, milli divisé par 1 000. Savoir convertir évite de vendre 1 000 fois trop peu ou trop cher.

#### Incertitude et précision :

Toute mesure comporte une incertitude liée à l'outil et à l'utilisateur. Écris toujours la valeur et la précision, par exemple 2,50 m avec une précision de 0,01 m, pour être clair avec le client.

#### Exemple de conversion :

Si tu dois donner 500 mL d'engrais liquide, notifie aussi 0,50 L pour un client qui demande en litres, ça évite les quiproquos en caisse ou en intervention extérieure.

Préfixe	Symbol	Facteur
Kilo	k	1 000
Hecto	h	100
Centi	c	0,01
Milli	m	0,001

### 2. Mesures pratiques, instruments et applications :

#### Instruments courants et leur précision :

En jardinerie tu utilises la règle, le mètre ruban, la balance numérique et le jerrican gradué. Note la précision, par exemple balance 0,01 g, mètre ruban 1 mm, pour éviter les litiges clients.

#### Manipulation courte – expérience simple :

Matériel, étapes, mesures doivent être clairs. Prends une balance, un bécher de 250 mL, une éprouvette graduée, et mesure la densité d'un substrat humide pour estimer l'humidité utile.

#### Exemple de manipulation :

Pose 50 g de terre humide sur la balance, ajoute 100 mL d'eau et mesure le volume déplacé. Calcule la densité par la formule densité égale masse divisée par volume pour interpréter l'humidité.

### Interpréter les données et erreurs fréquentes :

Compare la valeur mesurée à une valeur attendue et indique l'incertitude. Erreurs courantes, oublier l'unité, négliger la tare ou lire une graduation incorrecte, provoquent des erreurs de commande ou de dosage.

### Mini cas concret – contrôle de livraison d'amendement :

Contexte, étapes, résultat et livrable attendu :

- Contexte : réception de 1 000 kg de compost en sacs de 25 kg.
- Étapes : pesée aléatoire de 10 sacs, noter masse, calculer moyenne et écart type.
- Résultat : moyenne 25,2 kg, écart type 0,4 kg, 5 sacs hors tolérance 0,5 kg.
- Livrable attendu : rapport chiffré mentionnant moyenne, écart type et nombre de sacs non conformes.

Astuces de stage utile, vérifie la tare et fais une pesée témoin au début et à la fin de la série pour confirmer la stabilité de la balance.

Action sur le terrain	À faire
Vérifier l'instrument	Calibrer, tarer et noter la précision
Noter les unités	Toujours indiquer unité et précision
Faire des répétitions	Mesurer 3 fois et calculer la moyenne
Rédiger le rapport	Inclure valeur, incertitude et observations

### Astuce terrain :

Range toujours un carnet de mesures dans ta poche et note date, outil, valeur et unité, ça t'évite des retours inutiles en magasin ou en intervention chez un client.

### i Ce qu'il faut retenir

En jardinerie, tu travailles avec les **unités du SI** pour longueur, masse, temps, volume, afin d'éviter erreurs de vente et de commande.

- Maîtrise les **préfixes de conversion** comme kilo, centi, milli pour passer rapidement d'une échelle à l'autre.
- Indique toujours valeur, unité et **incertitude de mesure** pour rester clair avec le client.

- Contrôle et tarer les instruments, répète les mesures et calcule une moyenne fiable.
- Rédige un rapport chiffré pour les contrôles de livraison et conserve un carnet de mesures à jour.

En appliquant ces règles simples et le **bon usage des instruments**, tu sécurises dosages, commandes et interventions chez les clients.

## Chapitre 2 : Énergie et transformations

### 1. Énergies et principes de transformation :

#### Types d'énergie :

Les formes d'énergie courantes sont mécanique, thermique, électrique, chimique et lumineuse. Tu dois repérer ces formes dans les produits agricoles, les serres, ou les vivariums pour comprendre ce qui se transforme et où s'effectue la perte.

#### Conservation et transferts :

Dans un système fermé, l'énergie totale se conserve, elle change seulement de forme. En pratique, tu regardes d'où vient l'énergie et où elle finit pour diagnostiquer une perte ou améliorer un procédé.

#### Unités et grandeurs utiles :

On utilise le joule pour l'énergie, le watt pour la puissance, et le kilowattheure pour l'électricité. Retiens  $E = P \times t$  pour relier puissance et énergie, et exprime toujours les résultats avec les unités adaptées.

#### Exemple : identifier les énergies d'une serre :

Tu peux noter l'énergie électrique consommée par les lampes, l'énergie thermique fournie par le chauffage, et l'énergie lumineuse reçue du soleil, puis comparer leurs contributions journalières.

### 2. Puissance, énergie électrique et rendement :

#### Formules et interprétation :

La puissance électrique se calcule  $P = U \times I$ , en watts. L'énergie consommée est  $E = P \times t$ , en joules ou en kilowattheures. Le rendement est  $\eta = \text{énergie utile} / \text{énergie consommée} \times 100$  pourcent.

#### Mesure pratique et calcul :

Avec un voltmètre et un ampèremètre, tu mesures  $U$  et  $I$ , puis calcules  $P$ . Ensuite, en mesurant le temps d'utilisation, tu obtiens l'énergie. Ces calculs servent en magasin ou sur un chantier pour chiffrer la consommation.

#### Interpréter les résultats :

Un rendement faible signifie des pertes importantes en chaleur ou en frottements. En vente technique, tu expliques au client pourquoi un équipement plus cher peut coûter moins cher à l'usage grâce à un meilleur rendement.

#### Exemple : calcul consommation d'une lampe 60 w utilisée 5 h :

Puissance  $P = 60 \text{ W}$ , temps  $t = 5 \text{ h}$ , énergie  $E = P \times t = 60 \text{ W} \times 5 \text{ h} = 300 \text{ Wh}$  soit  $0,3 \text{ kWh}$ . Ce calcul sert à estimer la facture ou comparer des lampes LED et halogènes.

### **Manipulation courte – mesurer la consommation d'une lampe :**

Matériel : ampèremètre, voltmètre, lampe 60 W, chronomètre. Étapes : mesurer U et I en fonctionnement, calculer  $P = U \times I$ , noter la durée en heures, calculer  $E = P \times t$  et convertir en kWh. Interprétation : comparer au label énergétique.

Temps (s)	Tension (v)	Intensité (a)	Puissance (w)	Énergie (wh)
3600	230	0.26	59.8	59.8
1800	12	2.0	24.0	12.0
600	12	0.5	6.0	1.0
120	5	0.2	1.0	0.033

### **Astuce terrain :**

Pour tes TP ou en magasin, note toujours U et I sur 3 mesures différentes et fais une moyenne, cela réduit les erreurs. J'ai gagné du temps en faisant ça lors d'un stage en jardinerie.

## **3. Transformations chimiques, biologiques et cas concret :**

### **Énergie chimique et combustibles :**

Les carburants et les engrains stockent de l'énergie chimique qui se libère lors de réactions. En vente, tu expliques l'avantage énergétique d'un carburant ou d'un granulé chauffant en comparant leurs pouvoirs énergétiques.

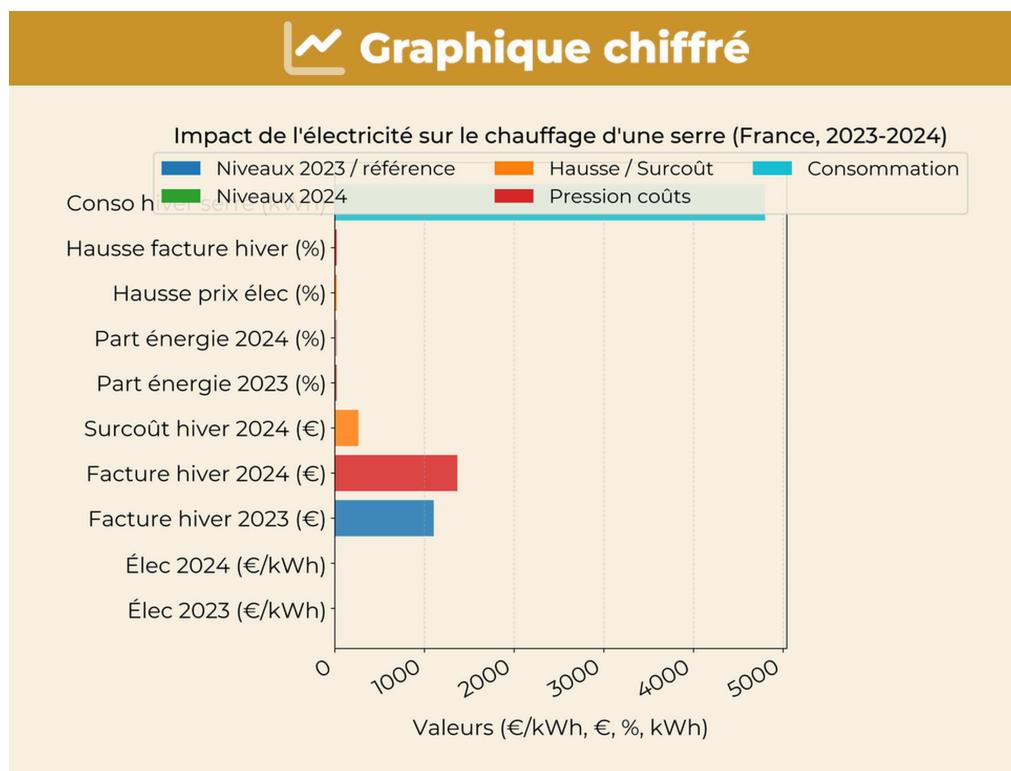
### **Énergie dans le vivant :**

La photosynthèse convertit l'énergie lumineuse en énergie chimique stockée dans la plante. En élevage ou horticulture, comprendre ces conversions permet d'optimiser l'éclairage et la nutrition pour de meilleurs rendements.

### **Cas concret - optimisation énergétique d'une serre :**

Contexte : serre de 120 m<sup>2</sup> chauffée avec un appareil électrique 2 kW, utilisée 8 h par jour en période froide. Consommation journalière =  $2 \text{ kW} \times 8 \text{ h} = 16 \text{ kWh}$ , soit environ 4 800 kWh sur 120 jours d'hiver.

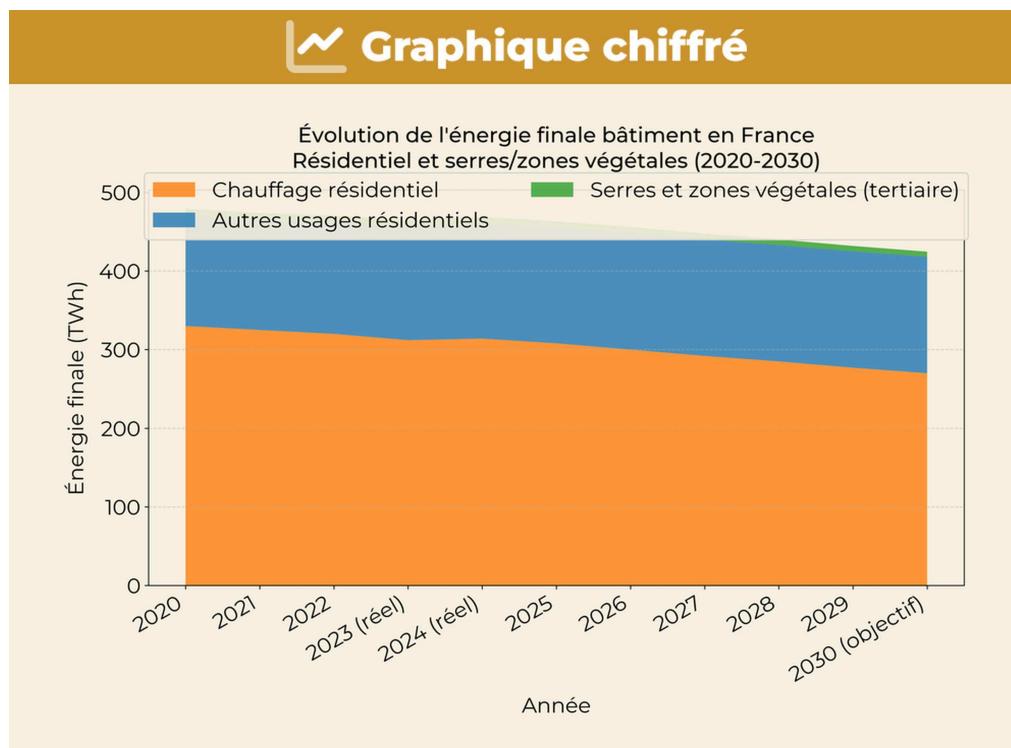
## Graphique chiffré



### Exemple : intervention pour réduire la consommation :

Étapes : réaliser un audit thermique, poser rideau thermique nocturne, améliorer étanchéité, programmer chauffage par tranches horaires. Résultat chiffré attendu : réduction de 25 pourcent soit 4 kWh/jour économisés, 480 kWh gagnés sur 120 jours.

## Graphique chiffré



### Livrable attendu :

Fournis un rapport de 1 page avec bilan énergétique initial et prévisionnel, économie annuelle estimée en kWh, et plan d'actions chiffré. Exemple de livrable : audit de 3 pages incluant tableau comparatif et gain estimé de 480 kWh saisonnier.

#### **Conseil métier :**

Lors du stage ou en magasin, propose toujours un chiffrage simple en kWh et en pourcent, cela parle mieux au client que des pourcentages abstraits. Une bonne présentation accélère la vente d'équipements économies.

Tâche	Question à se poser
Mesurer consommation	U et I sont-ils stables pendant la mesure
Comparer équipements	Quel est le rendement et la durée de vie
Faire un audit simple	Quel gain en kWh et en pourcent peut-on atteindre
Proposer solution au client	Quel sera le retour sur investissement en mois

#### **i Ce qu'il faut retenir**

Tu apprends à identifier les principales **formes d'énergie** dans les équipements agricoles et les serres, et à comprendre leurs transformations grâce à la **loi de conservation**.

- Repérer énergie mécanique, thermique, électrique, chimique, lumineuse et localiser les pertes.
- Utiliser joule, watt, kWh et les **formules  $P = U \times I$**  et  $E = P \times t$  pour relier puissance, temps et énergie.
- Mesurer U et I, calculer puissance, énergie et **rendement énergétique**, puis estimer les gains sur une serre.

Ainsi, tu peux chiffrer une consommation, comparer des équipements et justifier des solutions plus performantes et économiques auprès du client.

## Chapitre 3 : Produits chimiques et sécurité

### 1. Risques et classification des produits chimiques :

#### Identification et étiquetage :

Lis toujours l'étiquette et la fiche de données de sécurité avant d'utiliser un produit. Les pictogrammes, la mention de danger et la concentration te donnent l'intensité du risque.

#### Classification des dangers :

Les dangers se répartissent en trois familles principales, physiques, pour la santé et pour l'environnement. Les catégories vont de 1 à 5 pour la toxicité aiguë, attention aux catégories 1 et 2, les plus dangereuses.

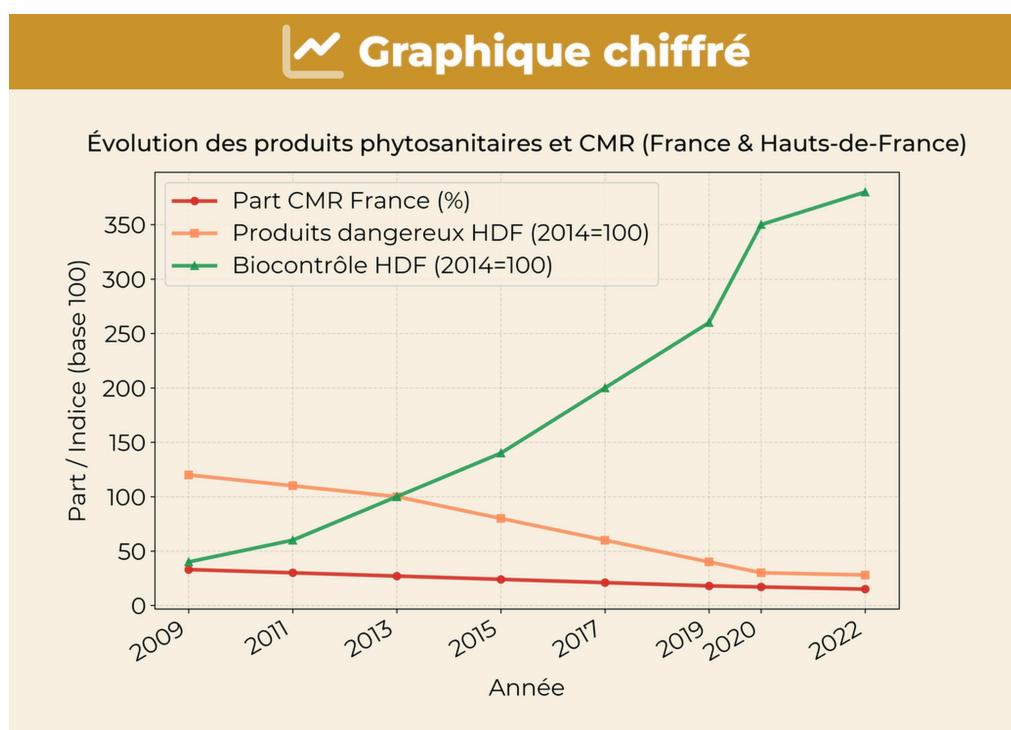
#### Exemple d'identification :

Pour un insecticide, lis : concentration 200 g/L, pictogramme toxicité aiguë catégorie 2 et mention H300. Si tu vois H phrases, suis-les strictement.

### 2. Stockage et équipement de protection :

#### Règles de stockage :

Range les produits dans une réserve ventilée, à l'écart des denrées alimentaires. Sépare acides et bases, et garde les contenants fermés à l'abri d'une température supérieure à 25 °C.



#### Équipements de protection individuelle :

Utilise gants nitrile, lunettes de sécurité et blouse. Pour vapeurs organiques, choisis un masque avec cartouche organique, sinon un masque FFP2 suffit pour poussières et sprays.

#### **Astuce de stage :**

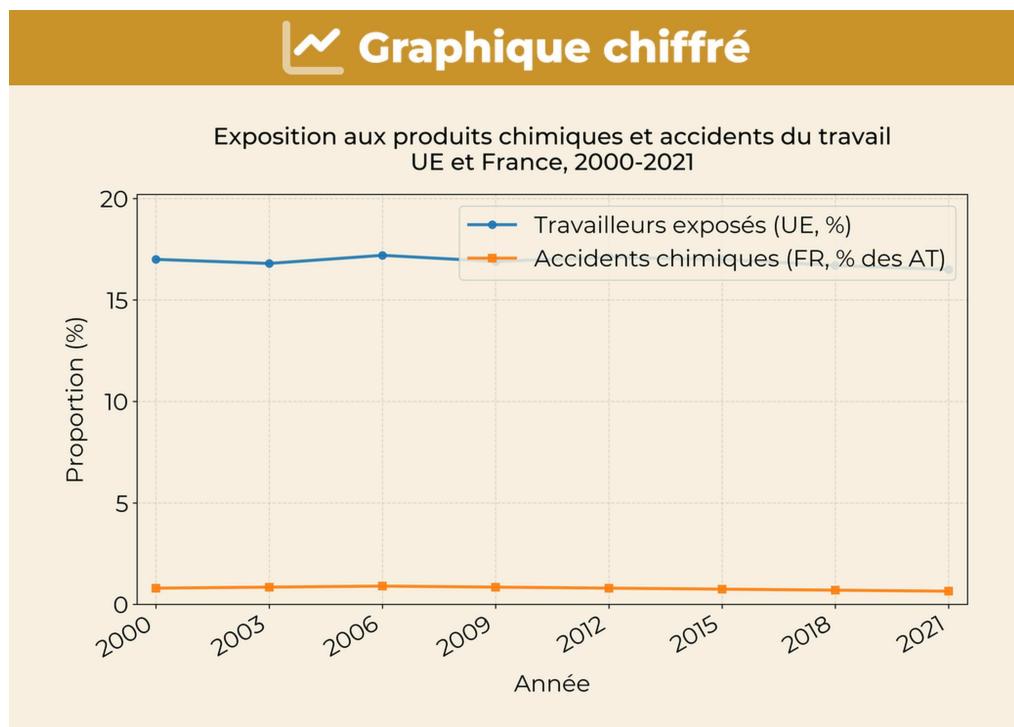
Range les bidons par taille, 1 L, 5 L, 20 L, et note la date d'ouverture. Cela évite de gaspiller et limite les risques liés au produit périmé.

Pictogramme	Signification
Explosif	Risque d'explosion en cas de chaleur ou choc
Inflammable	Facilement combustible, éloigne des sources d'ignition
Toxique	Risque pour la santé, évite l'ingestion et l'inhalation

### **3. Manipulations, déversements et mesures simples :**

#### **Procédure en cas de déversement :**

Isoler la zone, éloigner les personnes à au moins 2 mètres si produit dangereux, porter les EPI, contenir avec absorbant et signaler immédiatement au responsable ou au sauveteur secouriste du travail.



#### **Manipulation sûre et tests rapides :**

Avant d'utiliser, vérifie le pH avec bandelette. Pour une solution acide, pH entre 1 et 3, porte des gants et un écran facial pour éviter projections.

### Exemple d'expérience ph :

Matériel : 3 bandelettes pH, 10 mL d'eau, 10 mL de produit A, 10 mL de produit B. Mesure : note pH et range le produit selon résultat, acide si  $\text{pH} \leq 3$ .

### Neutralisation et calculs utiles :

Formule utile pour les quantités, nombre de moles  $n = C \times V$ , avec C en mol/L et V en L.

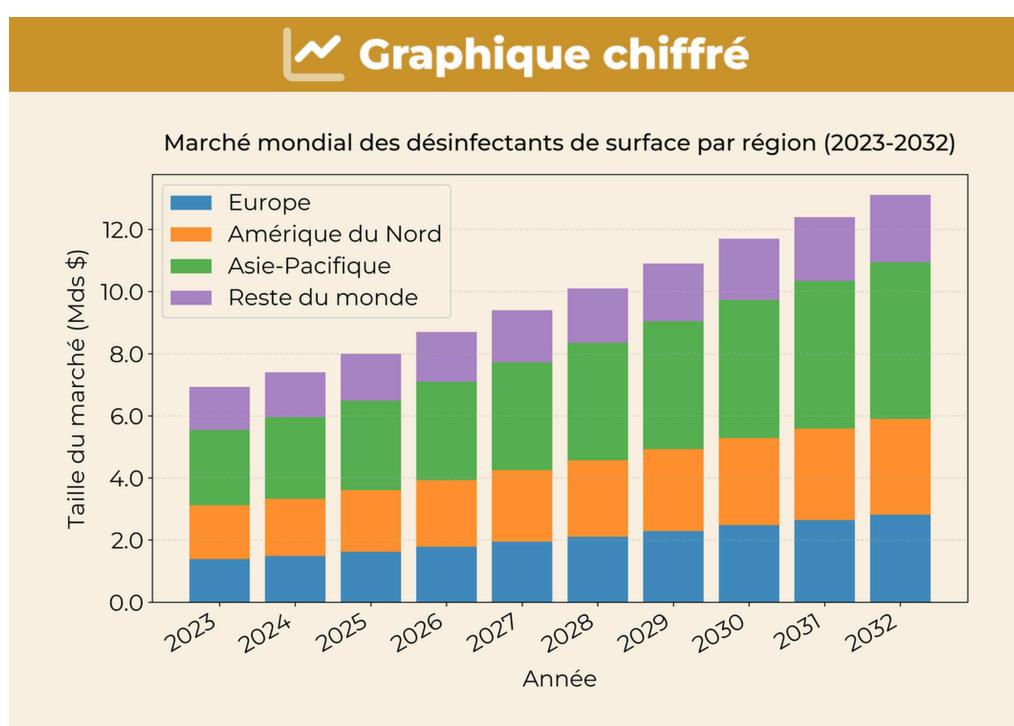
Pour neutraliser 0,1 mol d'acide, tu as besoin de 0,1 mol de base, même unité de mol.

Produit	Ph mesuré	Interprétation
Désinfectant maison	12	Très basique, manipuler avec gants
Engrais foliaire	6	Légerement acide, compatible plantes
Produit insecticide	3	Acide fort, nécessite précautions

### Mini cas concret : préparation d'une solution désinfectante :

Contexte : tu dois préparer 10 L d'une solution chlorée à 0,5% pour nettoyages d'outils.

Étapes : calculer le volume de javel à 12%, mesurer, diluer, étiqueter. Résultat : 10 L prêt à l'emploi.



### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Calcul : volume javel nécessaire =  $(0,5\% \times 10 \text{ L}) / 12\% = 0,416 \text{ L}$  soit 416 mL. Livrable attendu : 10 L de solution étiquetée, date d'ouverture et fiche technique jointe.

### Check-list opérationnelle sur le terrain :

- Vérifier l'étiquette et la fiche de données de sécurité avant toute utilisation.

- Porter les EPI adaptés, gants nitrile, lunettes et masque si nécessaire.
- Maintenir la zone ventilée et éloigner les denrées alimentaires.
- Avoir kit d'absorption et seau étiqueté pour déversements.
- Noter la date d'ouverture et la quantité restante sur chaque bidon.

#### **Erreurs fréquentes et conseils pratiques :**

Erreur courante, mélanger produits incompatibles comme eau de javel et acide, ce qui dégage des vapeurs toxiques. Conseil : lis la FDS et demande toujours si tu doutes, un coup de fil évite un accident.

#### **i Ce qu'il faut retenir**

Identifie toujours le produit via l'étiquette, les pictogrammes et la fiche de données de sécurité, surtout pour les produits **fortement toxiques catégories 1-2**. Distingue dangers physiques, pour la santé et l'environnement.

- Stocke en réserve ventilée, séparant **acides et bases incompatibles**, loin des aliments et de la chaleur.
- Equipe-toi systématiquement de **gants nitrile, lunettes, masque** adaptés au type de risque.
- En cas de déversement, isole la zone, mets les EPI, utilise un absorbant et préviens immédiatement.
- Contrôle le pH et applique la formule  **$n = C \times V$**  pour doser et neutraliser correctement.

Pour préparer ou diluer un produit, calcule les volumes, mesure précisément, étiquette la solution et note la date d'ouverture. Ne mélange jamais des produits sans vérifier leur compatibilité.

# Technologies informatiques et multimédia

## Présentation de la matière :

Dans le Bac Pro TCV, la matière **Technologies informatiques et multimédia** fait partie du module général scientifique avec les maths, la physique chimie et la biologie écologie.

Tu y apprends la bureautique, l'usage d'internet, la **sécurité numérique** et les présentations, appliqués aux situations de vente.

Cette matière conduit à l'épreuve des capacités scientifiques du tronc commun, principalement évaluée en **contrôle en cours de formation** et par quelques écrits en fin de cycle. Le coefficient est intégré au module MG1, et un camarade m'a dit que TIM l'avait aidé en stage.

## Conseil :

Pour réussir en **Technologies informatiques et multimédia**, refais régulièrement les exercices vus en cours, même 10 minutes, pour garder les gestes en mémoire et être à l'aise en stage.

Tu peux t'appuyer sur quelques habitudes concrètes pendant l'année.

- Revoir vite les fichiers enregistrés en classe
- Noter les raccourcis clavier utiles dans un carnet

Les **50 % des coefficients** viennent souvent des CCF en lycée agricole, donc prépare chaque situation comme une vraie épreuve pour sécuriser ta moyenne.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Outils bureautiques .....	<a href="#">Aller</a>
1. Découvrir les outils de base .....	<a href="#">Aller</a>
2. Savoir gérer les fichiers et la sécurité .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Recherche d'information en ligne .....	<a href="#">Aller</a>
1. Formuler une requête efficace .....	<a href="#">Aller</a>
2. Évaluer la fiabilité des sources .....	<a href="#">Aller</a>
3. Organiser et sauvegarder l'information .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Communication numérique .....	<a href="#">Aller</a>
1. Communiquer par email et messagerie .....	<a href="#">Aller</a>
2. Utiliser les réseaux sociaux et gérer l'e-réputation .....	<a href="#">Aller</a>
3. Outils collaboratifs, planning et sécurité .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4:</b> Logiciels utilisés en magasin .....	<a href="#">Aller</a>

1. Gestion des ventes et caisse ..... [Aller](#)
2. Gestion des stocks et approvisionnement ..... [Aller](#)
3. Relation client et fidélisation ..... [Aller](#)

# Chapitre 1: Outils bureautiques

## 1. Découvrir les outils de base :

### Traitement de texte :

Apprends à créer, mettre en page et enregistrer des documents professionnels tels qu'un devis ou une fiche produit, avec mise en forme simple, titres, listes et insertion d'images.

### Tableur :

Utilise un tableur pour suivre les stocks, calculer les prix et réaliser des tableaux simples avec formules de somme et de pourcentage, utile pour une base de gestion quotidienne.

### Messagerie et organisation :

Gère ta boîte mail, règles de tri, dossier clients et calendrier pour planifier rendez-vous, rappels et campagnes promotionnelles, cela te fera gagner 30 minutes par jour en moyenne.

### Exemple d'utilisation :

Un vendeur crée une fiche produit en 20 minutes avec photos, prix et description, puis l'envoie à l'équipe par mail en moins de 10 minutes.

Voici un tableau comparatif rapide des outils les plus utilisés, pour t'aider à choisir selon ta tâche quotidienne.

Outil	Usage principal	Avantage	Limite
Traitement de texte	Rédaction de documents	Mise en page simple et standard	Peu adapté aux calculs complexes
Tableur	Calculs et suivi de données	Automatisation de calculs et graphiques	Peut être déroutant sans formules simples
Outils cloud	Partage et sauvegarde	Accès depuis plusieurs appareils	Dépendance à la connexion internet

## 2. Savoir gérer les fichiers et la sécurité :

### Organisation des dossiers :

Classe tes fichiers par client, fournisseur et année, utilise des noms clairs et dates AAAA-MM-JJ pour retrouver un document en moins de 2 minutes sans perdre de temps.

### Sauvegarde et versions :

Fais 2 sauvegardes quotidiennes, une locale et une dans le cloud, active l'historique des versions pour récupérer un fichier modifié ou supprimé en quelques clics.

### Sécurité et mots de passe :

Utilise des mots de passe longs et un gestionnaire, active l'authentification à deux facteurs et méfie-toi des pièces jointes inconnues pour éviter la perte ou le vol de données.

### **Cas concret de gestion de stock informatisée :**

Contexte : petite jardinerie souhaitant réduire les ruptures, mettre en place un tableur simple pour suivre entrées, sorties et seuils de commande, avec rapport mensuel automatisé.

- Créer colonnes Réf, Nom, Qté, Seuil, Prix
- Mettre formule alerte si Qté ≤ Seuil et seuil fixé à 10 unités
- Mise à jour hebdomadaire et export du rapport le 1er de chaque mois
- Livrable : tableur de stock et rapport mensuel PDF

### **Astuce pratique :**

Une fois j'ai perdu un dossier non sauvegardé, depuis j'automatise une sauvegarde chaque soir et j'utilise des noms de fichiers explicites pour éviter ce stress inutile.

Pour t'aider sur le terrain, voici une check-list opérationnelle à suivre avant et après chaque journée de vente.

Action	Fréquence	Responsable	Comment vérifier
Sauvegarde des fichiers	Quotidienne	Toi	Vérifier présence du fichier dans le cloud
Mise à jour du tableur de stock	Hebdomadaire	Équipe	Contrôle concordance stock réel et tableur
Nettoyage boîte mail	Hebdomadaire	Toi	Dossiers triés et messages importants archivés
Vérification sécurité	Mensuelle	Responsable IT	Contrôle des accès et mots de passe

### **i Ce qu'il faut retenir**

Maîtrise les **outils bureautiques essentiels** pour gérer ton activité au quotidien.

- Avec le traitement de texte, crée devis et fiches produit clairs, avec **mise en forme simple** et images.
- Avec le tableur, suis ton stock, calcule prix et marges grâce aux **formules de base** et aux alertes de seuil.
- Organise mails et calendrier pour gagner du temps et mieux suivre clients et rendez-vous.

- Structure tes dossiers, fais deux sauvegardes et protège tes accès avec **mots de passe robustes** et double authentification.

En appliquant ces réflexes et la check-list quotidienne, tu sécurises tes données, évites les pertes de fichiers et gardes une vision claire de ton stock comme de tes échanges clients.

## Chapitre 2 : Recherche d'information en ligne

### 1. Formuler une requête efficace :

#### **Choisir les bons mots clés :**

Quand tu choisis des mots clés, commence par 2 ou 3 termes précis, ajoute des synonymes et retire les mots trop généraux pour obtenir des résultats plus pertinents en moins de 5 minutes.

#### **Utiliser les opérateurs de recherche :**

Apprends quelques commandes simples comme site:; filetype: et les guillemets pour chercher une expression exacte, cela réduit les pages à trier et te fait gagner 2 à 10 minutes par recherche.

#### **Rechercher des images et fiches techniques :**

Pour identifier une plante ou un produit, utilise la recherche d'images inversée et ajoute des mots comme "fiche technique" ou "fiche produit" pour trouver des PDF ou des fiches fournisseurs fiables.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Tu cherches "maladie rosiers taches noirs fiche technique site:edu", tu gagnes du temps et tu trouves souvent une fiche en PDF avec 3 traitements recommandés et dosages précis.

### 2. Évaluer la fiabilité des sources :

#### **Vérifier l'auteur et la date :**

Regarde toujours qui a publié l'information et quand, une page de 2010 peut être obsolète pour des traitements ou des normes, vérifie aussi si l'auteur a une expertise reconnue.

#### **Reconnaître les types de sources :**

Classe rapidement les documents en site institutionnel, article scientifique, fiche fabricant, blog professionnel ou forum, et adapte ta confiance selon le type et la réputation de la source.

Type de source	Fiabilité	Usage pratique
Site institutionnel	Très fiable	Normes, recommandations
Article scientifique	Fiable si revu	Données techniques, études
Fiche fabricant	Fiable pour produit	Mode d'emploi, dosages
Blog professionnel	Variable	Conseils pratiques, retours terrain
Forum	Faible	Idées, témoignages à vérifier

### **Vérifier la corroboration des informations :**

Ne te contente pas d'une seule source, recoupe au moins 2 à 3 références indépendantes pour valider une pratique commerciale, un prix ou une recommandation technique.

### **Astuce pour évaluer vite :**

Consacre 3 à 5 minutes par source, liste l'auteur, la date et l'objectif du site, si deux critères sont manquants, cherche une autre source plus solide.

## **3. Organiser et sauvegarder l'information :**

### **Outils pour sauvegarder et annoter :**

Utilise des favoris organisés en dossiers, un gestionnaire de signets ou un document partagé, ajoute des notes courtes et conserve le lien et le format de la source pour retrouver les informations en 1 clic.

### **Partager en équipe et citer ses sources :**

Quand tu travailles en magasin ou en stage, partage un résumé de 1 page avec 3 sources principales, indique les liens et la date de consultation pour que tout le monde suive la même info.

### **Mini cas concret :**

Contexte : le magasin doit choisir un nouvel engrais bio pour livraison en 2 semaines, objectif choisir 1 produit adapté pour 3 types de plantes et comparer 5 fiches techniques.

### **Exemple de mini cas concret :**

Étapes : formuler 3 requêtes ciblées, recouper 5 fiches fabricants, noter 4 critères de sélection. Résultat : sélection de 1 produit avec coût 24 € par sac et fiche synthèse 2 pages livrable.

### **Check-list opérationnelle sur le terrain :**

Étape	Action	Temps estimé
Préparer la requête	Définir 2 à 3 mots clés précis	2 minutes
Filtrer les résultats	Vérifier auteur, date, objectif	3 à 5 minutes
Sauvegarder	Enregistrer lien et note courte	1 minute
Partager	Envoyer synthèse 1 page à l'équipe	5 minutes

Anecdote : en stage, j'ai perdu 30 minutes parce que je n'avais pas sauvegardé la fiche produit d'un fournisseur, depuis j'enregistre tout systématiquement.

**i Ce qu'il faut retenir**

Pour bien chercher en ligne, commence par formuler des requêtes avec 2 ou 3 **mots clés précis**, en ajoutant parfois des synonymes et en retirant les termes trop généraux.

- Utilise des **opérateurs de recherche** comme site; filetype: et les guillemets pour cibler exactement ce que tu veux.
- Pour plantes ou produits, combine recherche d'images inversée et termes comme fiche technique pour trouver des PDF fiables.
- Apprends à **vérifier auteur et date**, classer la source et recouper au moins 2 ou 3 références.

Sauvegarde ensuite les pages utiles dans des favoris ou un document partagé, avec notes courtes et liens. Cela te permet d'**organiser et partager** l'information efficacement avec ton équipe et de ne rien perdre.

## Chapitre 3 : Communication numérique

### 1. Communiquer par email et messagerie :

#### Structure d'un message efficace :

Commence toujours par un objet clair de 5 à 8 mots, salue la personne, explique l'objectif en 1 phrase, puis propose une action précise. Termine par une formule courte et ton prénom.

#### Gestion de la boîte mail :

Classe les messages en 3 dossiers principaux, supprime les spams chaque semaine, et réponds sous 48 heures maximum pour rester professionnel et fiable aux yeux des clients.

#### Règles de ton et confidentialité :

Utilise un ton simple et professionnel, évite les abréviations trop familières, ne partage jamais de données personnelles sans consentement explicite, et vérifie les pièces jointes avant envoi.

#### Exemple d'email professionnel :

Bonjour Mme Dupont, je confirme la disponibilité de 12 sacs de terreau, livraison possible mardi matin. Merci de me confirmer l'horaire souhaité. Cordialement, Lucas.

### 2. Utiliser les réseaux sociaux et gérer l'e-réputation :

#### Choisir la bonne plateforme :

Pour une jardinerie, privilégie Facebook et Instagram pour atteindre clients locaux, et LinkedIn pour B2B. Publie 2 à 4 fois par semaine pour rester visible sans surcharger.

#### Photos et descriptions produits :

Fais des photos nettes, lumière naturelle, fond simple. Indique prix, taille, composition et disponibilité. Ajoute un appel à l'action clair, par exemple appeler ou commander en ligne.

#### Gérer les avis et commentaires :

Réponds à tous les avis, même négatifs, sous 72 heures. Remercie pour les positifs et propose une solution pour les critiques, cela montre que tu prends soin des clients.

#### Exemple d'annonce produit :

Plantes aromatiques en pot, lot de 3, 12 euros, idéal pour balcon. Photo en lumière du jour, étiquette avec conseil d'arrosage. Livraison en 48 heures possible.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour améliorer les posts, tu peux tester 3 formats pendant 4 semaines, mesurer l'engagement et garder le format qui obtient le meilleur taux de clics.

Élément	Conseil opérationnel
---------	----------------------

Photo produit	Prendre en lumière du jour, 1 photo principale + 2 détails
Texte	Titre court, prix, disponibilité, 1 phrase d'accroche
Fréquence	Publier 2 à 4 fois par semaine, tester 4 semaines

### 3. Outils collaboratifs, planning et sécurité :

#### Partage de documents et travail en équipe :

Utilise un dossier partagé pour fiches produit, photos et tarifs. Nomme les fichiers clairement, par exemple "Plante\_Basilic\_Pot10\_cm\_2025-03-01". Limite les droits d'édition à la personne concernée.

#### Calendrier et prise de rendez-vous :

Mets en place un calendrier partagé pour les livraisons et animations. Bloque créneaux de 30 à 60 minutes pour rendez-vous client, et envoie un rappel 24 heures avant.

#### Sécurité et RGPD en pratique :

Ne conserve pas plus de 3 ans les données clients inutiles, demande un consentement clair pour l'envoi de newsletters, et protège l'accès aux fichiers par mot de passe fort.

#### Exemple d'organisation d'une animation en magasin :

Contexte : atelier rempotage de printemps pour 20 participants, durée 90 minutes. Étapes : création annonce, inscription en ligne, préparation 20 kits, animation. Résultat : 18 participants, 6 ventes additionnelles, livrable attendu : liste des inscrits et facture de 120 euros de recettes.

#### Mini cas concret – campagne de promotion locale :

Contexte : petite animalerie veut augmenter les visites en magasin pendant 1 mois. Étapes : créer 8 posts, 2 stories par semaine, sponsoriser 2 posts à 50 euros chacun. Résultat : +15% de visites en 30 jours, 120 interactions, livrable attendu : rapport chiffré de 1 page avec retour sur investissement.

Checklist terrain	Action rapide
Préparer photo produit	Prendre 3 photos, choisir la meilleure
Écrire légende	Indiquer prix, disponibilité, appel à l'action
Programmer post	Planifier la publication à 18h ou 20h
Répondre aux messages	Répondre sous 48 heures

#### Astuce terrain :

Avant une promo, fais 2 tests de visuel, choisis celui qui génère le plus d'engagement, et conserve les modèles pour les prochaines campagnes.

## Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à structurer ta **communication numérique professionnelle** pour être clair, réactif et sécurisé.

- Tes **emails clairs et rapides** : objet précis, message court, ton pro, respect de la confidentialité, réponse sous 48 heures.
- Sur les réseaux sociaux, publie des **images produits soignées**, avec prix, disponibilité et appel à l'action, et réponds à tous les avis.
- Utilise une **organisation d'équipe efficace** : dossiers partagés bien nommés, droits limités, calendrier commun pour livraisons et rendez-vous.
- Assure un **respect concret du RGPD** : consentement pour les newsletters, données clients limitées à 3 ans, mots de passe forts, suivi des résultats de campagne.

En appliquant ces règles simples, tu assures une image en ligne cohérente, tu gagnes du temps en équipe et tu protèges les données de tes clients. Cela renforce la confiance et soutient directement les ventes.

## Chapitre 4 : Logiciels utilisés en magasin

### 1. Gestion des ventes et caisse :

#### **Fonctionnement du logiciel caisse :**

Le logiciel caisse enregistre les ventes, calcule la TVA, imprime les tickets et suit les paiements. Savoir lancer une vente en 1 à 2 minutes aide à limiter les files et améliorer l'expérience client.

#### **Paramétrage et sécurité :**

Tu dois configurer les codes utilisateurs, niveaux d'accès et sauvegardes automatiques. Une sauvegarde quotidienne de 15 minutes protège tes données et évite une perte d'information critique en cas d'incident.

#### **Intégration paiement et conformité :**

Relie le terminal CB au logiciel et vérifie les rapports Z quotidiens. Les mises à jour assurent la conformité, et une fermeture de caisse bien faite prend souvent moins de 5 minutes.

#### **Exemple de vente au comptoir :**

Un vendeur scanne un produit, applique une remise de 10 pour cent, encaisse par carte et ferme la caisse en 3 minutes, client satisfait et caisse équilibrée.

### 2. Gestion des stocks et approvisionnement :

#### **Gestion des stocks et inventaire :**

Le logiciel suit les entrées et sorties en temps réel, il génère des alertes lors d'un seuil défini. Programme des alertes à 3 unités pour produits fragiles afin d'éviter les ruptures visibles en rayon.

#### **Réapprovisionnement et commandes fournisseurs :**

Tu vas créer des bons de commande, envoyer les demandes par email ou EDI, et suivre les délais. Pour les végétaux, compte souvent 7 à 14 jours de délai fournisseur selon la saison.

#### **Inventaire périodique et méthode FIFO :**

Effectue un inventaire mensuel pour les rotations rapides, trimestriel pour le reste. Applique FIFO pour réduire les pertes sur produits périssables et garder une marge nette meilleure.

#### **Astuce organisation :**

Lors d'un réassort, vérifie l'état des articles sur 10 minutes et note 2 anomalies en moyenne par semaine dans ton cahier de suivi pour prévenir les litiges fournisseurs.

Logiciel	Fonction principale	Remarque
----------	---------------------	----------

Caisse/POS	Encaissement et rapports journaliers	Indispensable pour flux client rapide
Gestion de stock	Suivi des entrées, sorties et seuils	Alertes automatiques réduisent les ruptures
CRM	Fidélisation et suivi client	Utile pour promos ciblées

### 3. Relation client et fidélisation :

#### Relation client et CRM :

Les CRM enregistrent contact, achats et préférences, utiles pour conseiller ensuite. En animalerie, noter la race et l'âge permet de proposer l'alimentation adaptée lors du prochain passage.

#### Programmes de fidélité et marketing :

Crée cartes fidélité, coupons numériques et campagnes SMS ciblées. Une action bien ciblée peut accroître la fréquence d'achat de 15 pour cent sur 3 mois si tu travailles les bons segments.

#### Rapports et indicateurs clés :

Consulte le chiffre d'affaires journalier, la marge par famille et le taux de rotation. Vise une marge brute de 40 pour cent sur la jardinerie, et analyse les 10 meilleures ventes chaque semaine.

#### Mini cas concret :

Contexte : une animalerie de 500 références avait une précision de stock à 85 pour cent, ruptures fréquentes et surplus sur 20 références peu vendues.

#### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Étapes : audit d'une semaine, paramétrage des seuils en 3 jours, formation de l'équipe 2 fois 4 heures, et mise en production. Résultat : précision à 98 pour cent et ruptures divisées par 2.

Tâche	Fréquence	Pourquoi	Astuce
Vérification caisse	Quotidien	Éviter les écarts	Ferme la caisse avant 30 minutes de fin de service
Contrôle des alertes stock	Hebdomadaire	Prévenir les ruptures	Classe les alertes par priorité
Mise à jour des prix	Mensuel	Préserver la marge	Utilise un lot pour modifier 50 produits en 2 minutes
Sauvegarde des données	Quotidien	Sécurité des informations	Vérifie la sauvegarde chaque matin

### Exemple de livrable attendu :

À la fin du cas, remets un fichier Excel de 500 lignes avec seuils, fournisseur et délai moyen, plus un rapport de 2 pages montrant amélioration de précision de 85 à 98 pour cent.

Astuce de terrain : quand tu commences un stage, demande toujours 30 minutes pour découvrir les logiciels, ça change la donne et évite 3 erreurs communes les premiers jours.

### Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre résume les logiciels clés du magasin et leurs bonnes pratiques.

- Maîtrise du **logiciel caisse sécurisé** pour encaisser vite, calculer la TVA, lier le terminal CB et éditer les rapports Z.
- Paramétrage des profils, niveaux d'accès et **sauvegardes automatiques quotidiennes** pour protéger les données en cas d'incident.
- Utilisation d'un **suivi de stock en temps réel** avec alertes seuil, réassorts fournisseurs et inventaires adaptés au rythme de vente.
- Exploitation du **CRM orienté fidélisation client** pour personnaliser les offres, lancer des campagnes ciblées et suivre les indicateurs de marge et rotation.

En appliquant ces réglages et routines, tu sécurises la caisse, limite les ruptures, fidélises les clients et améliores durablement la performance du magasin.

# Techniques de vente

## Présentation de la matière :

Dans le **Bac Pro TCV**, la matière **Techniques de vente** t'apprend à accueillir le client, poser des questions, argumenter et conclure la vente en jardinerie, animalerie ou rayon de produits agricoles. La durée des CCF reste courte, souvent une séance de cours.

Tu y consacres environ 90 heures sur les 3 ans, et cette matière conduit à l'épreuve **Pratiques professionnelles**, en CCF, coefficient **5 sur 20** au Bac Pro. Un camarade m'a expliqué qu'après quelques ventes filmées et un oral bref, il se sentait enfin confiant.

## Conseil :

Pour réussir en **Techniques de vente**, entraîne-toi à dérouler toutes les étapes de l'entretien, de l'accueil à la conclusion, avec un discours clair et structuré.

Prévois **15 minutes par jour** pour revoir tes argumentaires produits et faire des jeux de rôle avec un camarade, en t'enregistrant pour repérer tes tics de langage.

Après chaque CCF, note **2 ou 3 points forts** et 2 axes à améliorer, puis transforme-les en fiches que tu relis avant l'épreuve suivante.

# Table des matières

<b>Chapitre 1</b> : Accueil et conseil du client .....	<a href="#">Aller</a>
1. Accueil et premier contact .....	<a href="#">Aller</a>
2. Conseil et vente adaptée .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Argumentation et négociation .....	<a href="#">Aller</a>
1. Argumenter efficacement .....	<a href="#">Aller</a>
2. Techniques de négociation .....	<a href="#">Aller</a>
3. Mise en pratique terrain .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Suivi des ventes et fidélisation .....	<a href="#">Aller</a>
1. Suivi des ventes et indicateurs .....	<a href="#">Aller</a>
2. Fidélisation par services et programmes .....	<a href="#">Aller</a>
3. Relances, réclamations et cas concret .....	<a href="#">Aller</a>

## Chapitre 1: Accueil et conseil du client

### 1. Accueil et premier contact :

#### Le rôle de l'accueil :

L'accueil décide souvent si le client reste ou part. Dans les 30 premières secondes, ta posture, ton sourire et ton regard créent la première impression, positive ou négative.

#### Techniques d'entrée en relation :

Commence par saluer naturellement, proposer de l'aide et poser une question ouverte. Par exemple, demande l'usage prévu, cela guide le diagnostic en 1 à 3 minutes et évite les pertes de temps.

#### Erreurs fréquentes et astuces :

Évite les questions fermées et les interruptions. Si tu pousses trop vite vers la vente, tu perds la confiance. Astuce de stage, note 2 points clés puis reformule pour valider la demande du client.

#### Exemple d'accueil client :

Un client entre cherchant terreau pour potager. Tu l'accueilles en 10 secondes, poses 3 questions, localises le besoin et proposes 2 produits selon son budget et son temps disponible.

Phrase d'accueil	Quand l'utiliser	Objectif
Bonjour, je peux vous aider ?	Client qui cherche	Ouvrir la discussion
Vous cherchez pour intérieur ou extérieur ?	Plantes	Cibler le besoin
Avez-vous déjà une expérience avec ce produit ?	Client indécis	Adapter le discours

### 2. Conseil et vente adaptée :

#### Mener le diagnostic client :

Pose des questions ouvertes, écoute activement et note les réponses. Vises 3 axes, besoin, budget et contraintes techniques, en 2 à 5 minutes selon la complexité du projet du client.

#### Proposer des solutions et argumenter :

Propose 2 à 3 options classées par prix et entretien. Pour chaque option, donne 2 bénéfices clairs et un conseil d'entretien simple, pour que le client perçoive la valeur et choisisse en connaissance de cause.

#### Gérer les objections et conclure :

Accueille l'objection, reformule-la et réponds par un avantage précis. Utilise la méthode accord question proposition, et propose toujours une alternative si l'offre initiale est refusée.

#### **Mini cas concret :**

Contexte: client amateur veut végétaliser un balcon 4 m<sup>2</sup> avec budget 40 euros. Tu réalises un diagnostic en 5 minutes, proposes 3 solutions et vends une option totale à 45 euros.

- Étape 1: questionnement 3 à 5 minutes pour usage et exposition
- Étape 2: présentation de 3 packs (prix 20, 35, 45 euros)
- Étape 3: remise d'une fiche conseil d'une page et vente du pack à 45 euros
- Résultat: taux de transformation visé 60% sur clients conseillés

#### **Exemple d'argumentaire :**

Pour la solution à 45 euros, tu expliques 2 bénéfices concrets, durée d'entretien réduite et floraison plus longue, puis tu montres la facilité d'entretien en 2 étapes simples.

Élément	Action	Temps estimé
Accueil	Saluer et proposer de l'aide	10 à 30 secondes
Diagnostic	Poser 3 questions ouvertes	2 à 5 minutes
Proposition	Offrir 2 à 3 solutions avec bénéfices	3 à 7 minutes
Conclusion	Conclure ou planifier suivi	1 à 3 minutes

#### **Check-list opérationnelle :**

- Saluer en moins de 30 secondes et établir un contact visuel
- Poser 3 questions ouvertes pour cibler besoin, budget, contraintes
- Proposer 2 à 3 options avec 2 bénéfices par option
- Traiter une objection par reformulation et alternative
- Remettre une fiche conseil ou un petit livrable papier

#### **Conseils terrain :**

Reste naturel, note 1 à 2 mots-clés pendant l'échange et reformule systématiquement. En stage, j'ai vu qu'une reformulation de 5 secondes augmente nettement la confiance.

#### **i Ce qu'il faut retenir**

L'accueil conditionne l'échange: dans les **premières 30 secondes**, posture, sourire et regard décident si le client reste. Salue rapidement, propose ton aide, pose des **questions ouvertes ciblées** et évite questions fermées et précipitation vers la vente.

- Accueille en moins de 30 secondes, établis un contact visuel, montre une attitude disponible.
- Mène un diagnostic court: besoin, budget, contraintes techniques, en notant 1 ou 2 mots clés.
- Propose **2 à 3 options** avec deux bénéfices et un conseil d'entretien, puis gère les objections.

Pour conclure, reformule la demande pour valider ta compréhension, réponds par un avantage concret, puis offre une alternative si besoin. En appliquant **reformuler puis proposer**, tu renforces la confiance, facilites la décision et améliores ton taux de transformation.

## Chapitre 2 : Argumentation et négociation

### 1. Argumenter efficacement :

#### Définir le besoin :

Commence toujours par écouter 30 à 60 secondes pour repérer le besoin réel du client, puis reformule en 1 phrase claire. Ça montre que tu comprends et ouvre la porte à la vente ciblée.

#### Mettre en avant les bénéfices :

Ne parle pas seulement des caractéristiques, explique l'avantage concret pour le client, par exemple gain de temps, économie de 20% ou meilleure résistance, selon le produit. C'est ce qui convainc vraiment.

#### Gérer les objections :

Accueille l'objection, reformule et répond avec preuve ou exemple terrain. Si le client dit que c'est cher, compare le coût annuel ou propose une alternative à 1 ou 2 euros de plus par semaine.

#### Exemple d'argumentation :

Un client hésite sur un terreau bio à 12 euros. Tu expliques qu'il dure 2 fois plus longtemps, réduit l'arrosage de 30% et améliore la reprise des plantes, ce qui justifie le prix.

### 2. Techniques de négociation :

#### Préparation :

Avant d'entrer en négociation, renseigne-toi sur le client et fixe ton minimum acceptable, par exemple marge cible de 25% ou remise maximale de 10%. La préparation évite les décisions impulsives.

#### Stratégies de prix :

Propose d'abord un prix plein, puis offre une remise valorisée par un service ajouté, comme un sac de terreau offert. Les clients préfèrent souvent un gain perçu plutôt qu'une réduction brute.

#### Trouver un compromis :

Si tu dois lâcher du prix, propose une contrepartie, par exemple l'achat de 2 produits ou l'inscription à un atelier. Cela protège ta marge tout en satisfaisant le client.

#### Exemple de négociation :

Lors d'une foire, tu acceptes une remise de 8% si le client prend au moins 3 sacs d'engrais, ce qui maintient ton chiffre d'affaires et augmente le volume vendu.

Technique	Quand l'utiliser	Avantage
-----------	------------------	----------

Reformulation	Dès le premier échange	Clarté et confiance
Argument valeur	Face à une objection prix	Justifie le prix
Offre packagée	Pour augmenter le panier moyen	Augmente les ventes de volume

### 3. Mise en pratique terrain :

#### Mini cas concret :

Contexte : en boutique, lancement d'une promo sur fertilisant bio, objectif vendre 120 unités en 7 jours. Étapes : accueil, argumentation bénéfice 30% de rendement, offre pack 3 pour 30 euros. Résultat : objectif atteint à 18% au-dessus.

#### Livrable attendu :

Tu remets un rapport d'une page avec chiffre vendu, taux de conversion, et marge réalisée. Par exemple 142 unités vendues, taux de conversion 12% et marge nette 27% sur la période.

#### Erreurs fréquentes :

Parmi les erreurs, parler uniquement produit sans bénéfice, accorder des remises non préparées ou oublier de mesurer le résultat. Ces erreurs coûtent souvent 5 à 15 points de marge inutilement.

#### Exemple d'optimisation d'une négociation :

Tu proposes un atelier gratuit pour l'achat d'un kit de jardinage, 1 client sur 5 accepte, ce qui augmente le ticket moyen de 22% et fidélise sur 3 mois.

Checklist opérationnelle	Action
Préparer l'argumentaire	Lister 3 bénéfices clés par produit
Définir les limites	Fixer remise max 10% et volume cible
Proposer une contrepartie	Offrir service ou package pour maintenir la marge
Mesurer le résultat	Noter ventes, remises et marge chaque jour
Retours client	Collecter 10 avis pour améliorer l'argumentaire

#### Astuce terrain :

En stage, j'ai noté qu'une phrase simple et précise augmente les ventes, par exemple dire "réduit l'arrosage de 30%" plutôt que des descriptions techniques longues.

 **Ce qu'il faut retenir**

Pour bien vendre, tu identifies d'abord le besoin du client et tu le reformules en une phrase. Tu relies ensuite chaque caractéristique produit à un **bénéfice concret et mesurable**, ce qui aide à traiter les objections prix.

- Écoute 30 à 60 secondes puis utilise la **reformulation systématique** pour clarifier la demande.
- Valorise le prix en parlant de **gain de temps ou d'argent** plutôt que de remise brute.
- Négocie avec des limites claires et propose toujours une **contrepartie structurée** pour toute réduction.
- Mesure ventes, remises, marge et retours clients pour ajuster ton argumentaire.

En appliquant ces étapes et en testant des offres packagées, tu protèges ta marge tout en augmentant le volume et la satisfaction client.

## Chapitre 3 : Suivi des ventes et fidélisation

### 1. Suivi des ventes et indicateurs :

#### Collecte des données :

Après chaque vente, note la date, le produit, la quantité vendue, le prix, le mode de paiement et le contact client si disponible. Ces données te servent ensuite à analyser les tendances hebdomadaires et mensuelles.

#### Analyse des ventes :

Utilise quelques indicateurs simples, chiffre d'affaires journalier, panier moyen, taux de réachat et rotation des stocks. Suis-les chaque semaine pour détecter les produits qui se vendent mal ou rapidement.

#### Exemple de suivi hebdomadaire :

Chaque lundi, exporte 7 jours de ventes et calcule le panier moyen. Si le panier moyen chute de 10 pour cent, identifie les produits responsables et propose une action commerciale ciblée.

Indicateur	Objectif indicatif
Chiffre d'affaires hebdomadaire	+5 pour cent par rapport à la moyenne des 4 semaines
Panier moyen	Stabilité ou hausse de 3 à 8 pour cent
Taux de réachat	Viser 20 pour cent des clients sur 90 jours

### 2. Fidélisation par services et programmes :

#### Cartes et programmes fidélité :

Propose une carte simple points ou un abonnement service, en expliquant le gain pour le client. Un programme clair augmente la fréquence d'achat et permet de mesurer la fidélité sur 3 mois à 1 an.

#### Services après-vente et conseils :

Les conseils personnalisés, les ateliers gratuits et les garanties prolongées fidélisent. Un client bien conseillé revient plus souvent et recommande la boutique à son entourage proche.

#### Exemple d'offre fidélité simple :

Offre carte : au bout de 10 achats, 1 bon d'achat de 8 euros. Si 300 cartes sont actives, et que 20 pour cent atteignent 10 achats, cela représente 600 euros de bon d'achat distribués.

- Offre points, 1 point par euro dépensé

- Atelier mensuel gratuit pour 20 clients fidèles
- Suivi personnalisé par téléphone ou mail après achat important

### 3. Relances, réclamations et cas concret :

#### Relances et timing :

Relance un client 48 heures après un achat important pour vérifier la satisfaction, puis à 7 jours si nécessaire. Pour paniers abandonnés, envoie un message sous 24 à 48 heures pour récupérer la vente.

#### Gestion des réclamations :

Accueille la réclamation calmement, note les faits et propose une solution rapide, échange, remboursement ou geste commercial. Un traitement sous 72 heures limite la perte du client et protège ta réputation.

#### Exemple de relance efficace :

Après un achat d'un animalerie à 45 euros, un appel sous 48 heures permet de résoudre un souci de livraison et évite un avis négatif. En stage, cela a réduit les retours de 10 pour cent.

#### Mini cas concret : relance promotion sur terreau :

Contexte : promotion de terreau, objectif vendre 500 sacs en 30 jours. Étapes : collecte 350 emails clients ciblés, envoi d'un SMS sous 24 heures, relance mail à 7 jours. Résultat : 570 sacs vendus, +14 pour cent.

#### Livrable attendu :

Fichier Excel avec 350 lignes clients, colonnes dates d'envoi, réponse, conversion, et un rapport synthétique d'une page montrant le taux de réachat et le chiffre d'affaires généré.

Tâche opérationnelle	Quand	Indicateur de réussite
Saisie client dans CRM	À l'achat	Taux de complétude 90 pour cent
Relance 48 heures	2 jours après achat	Taux de réponse 25 pour cent
Envoi newsletter ciblée	Tous les 15 jours	Taux d'ouverture 20 pour cent

#### Exemple de checklist terrain :

Avant la fermeture, vérifie les inscriptions fidélité, envoie les relances programmées, note les réclamations du jour et mets à jour le fichier de suivi des promotions.

Checklist	Action
Saisie client	Vérifier contact et consentement
Relance 48 heures	Appel ou SMS selon préférence

Réclamations	Enregistrer, proposer solution, date de suivi
Suivi promotion	Mettre à jour ventes quotidiennes

### Astuce terrain :

Place un bloc-notes près de la caisse pour que toute l'équipe note rapidement les retours clients, cela évite d'oublier les réclamations et améliore le suivi hebdomadaire.

### Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à structurer le **suivi quotidien des ventes** et la fidélisation.

- Collecte systématique des données clients pour suivre **chiffre d'affaires, panier moyen**, taux de réachat et stocks chaque semaine.
- Programmes de fidélité simples (carte, abonnement, points) et services après-vente renforcent la **fréquence d'achat et les recommandations**.
- Relances planifiées: 48 h après achat important, 24-48 h après panier abandonné, newsletters tous les 15 jours.
- Gestion rapide des réclamations et mise à jour d'un fichier ou CRM pour piloter promotions et actions ciblées.

En appliquant ces routines de suivi, tu repères vite les tendances, corriges les problèmes clients et optimises tes ventes sur la durée.

# Gestion commerciale d'un espace de vente

## Présentation de la matière :

Dans le Bac Pro TCV, la matière **Gestion commerciale d'un espace de vente** t'apprend à organiser un rayon, gérer les stocks et les commandes, suivre les ventes et travailler avec l'équipe en jardinerie, animalerie ou magasin de produits agricoles.

Cette matière compte surtout dans l'épreuve d'**expérience en milieu professionnel** et l'épreuve de **pratiques professionnelles, coefficient 8 sur 20**, avec CCF puis un oral d'environ 30 minutes et des situations pratiques d'1 h 30 en fin de Terminale.

## Conseil :

Pour réussir en **Gestion commerciale d'un espace de vente**, travaille régulièrement. Relis vite ton cours après chaque séance.

Fixe-toi un objectif: Être capable en 2 minutes d'expliquer un calcul de stock, de commande ou de marge.

- Refais 2 ou 3 calculs vus en cours
- Note chaque jour 2 indicateurs du rayon

En stage, regarde comment sont gérés ruptures, livraisons et promotions puis prends quelques notes rapides. Un camarade m'a dit qu'écrire ces notes lui avait vraiment sauvé son oral.

Juste avant l'examen, présente à un camarade un rayon en 5 minutes comme si tu étais à l'oral. Tu gagneras en confiance et en clarté le jour J.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Approvisionnement et commandes .....	<a href="#">Aller</a>
1. Rôle de l'approvisionnement .....	<a href="#">Aller</a>
2. Passer des commandes et gérer les fournisseurs .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Gestion des stocks et inventaires .....	<a href="#">Aller</a>
1. Gestion et objectifs des stocks .....	<a href="#">Aller</a>
2. Méthodes d'inventaire et organisation pratique .....	<a href="#">Aller</a>
3. Pilotage quotidien et cas concret .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Implantation et mise en rayon .....	<a href="#">Aller</a>
1. Implantation et zoning .....	<a href="#">Aller</a>
2. Mise en rayon et règles pratiques .....	<a href="#">Aller</a>
3. Merchandising, promotions et suivi .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4:</b> Suivi du chiffre d'affaires .....	<a href="#">Aller</a>

1. Suivi quotidien et hebdomadaire ..... [Aller](#)

2. Indicateurs clés et calculs ..... [Aller](#)

3. Analyse des écarts et actions commerciales ..... [Aller](#)

**Chapitre 5 : Utilisation des documents commerciaux** ..... [Aller](#)

1. Types et rôles des documents commerciaux ..... [Aller](#)

2. Mentions obligatoires, facturation et conservation ..... [Aller](#)

3. Utilisation pratique, gestion des litiges et outils numériques ..... [Aller](#)

## Chapitre 1: Approvisionnement et commandes

### 1. Rôle de l'approvisionnement :

#### Principes de base :

L'approvisionnement garantit la disponibilité des produits en magasin tout en limitant les coûts et les pertes. Tu vas apprendre à équilibrer stock, rotation et cahier des charges fournisseur pour éviter les ruptures et le surstock.

#### Flux et stocks :

Comprends bien les notions de stock de sécurité, délai fournisseur et rotation. Un bon suivi permet de réduire le vieillissement des produits et d'améliorer la marge sur les articles périssables.

#### Objectifs opérationnels :

Les objectifs sont clairs, maintenir disponibilité, minimiser coûts, réduire pertes et optimiser la trésorerie. Voici quelques priorités concrètes :

- Maintenir un taux de disponibilité de 95% pour les produits phares
- Réduire le stock dormant inférieur à 10% du catalogue
- Assurer une rotation adaptée selon la saison

#### Exemple d'optimisation d'une commande de plants :

Une jardinerie a divisé ses ruptures par 2 en passant d'une commande mensuelle à une commande hebdomadaire, avec un stock de sécurité de 10 unités pour les variétés les plus vendues.

Anecdote : lors de mon stage j'ai commandé 200 sacs de terreau trop tôt, j'ai géré un stockage long et des pertes, depuis je planifie les commandes selon la rotation réelle.

### 2. Passer des commandes et gérer les fournisseurs :

#### Choix des fournisseurs :

Choisis tes fournisseurs selon prix, qualité, délai et capacités de livraison. Privilégie le local pour réduire les délais et les coûts logistiques, surtout pour les plantes fragiles et les engrains spécifiques.

#### Processus de commande :

Respecte une procédure claire, depuis la demande jusqu'à la validation. Une procédure standard évite les erreurs et facilite le suivi des performances fournisseur.

- Identifier le besoin et la quantité à commander
- Comparer devis et conditions de livraison
- Valider la commande et enregistrer le bon de commande
- Suivre le délai et préparer la réception

### Réception et contrôle :

À la réception, vérifie quantité, qualité, conformité et date de péremption. Un contrôle rapide évite litiges et facilite les retours ou les réclamations auprès du fournisseur.

### Exemple de mini cas concret :

Contexte : boutique commandant 500 plants saisonniers. Étapes : contrôle quantitatif, vérification sanitaire, signalement des anomalies. Résultat : 8 plantes rejetées soit 1,6%. Livrable : bon de livraison signé et rapport quantitatif transmis au fournisseur.

Élément	Question à se poser	Action recommandée
Délai fournisseur	Le délai est-il compatible avec la demande en magasin	Planifier la commande en fonction du délai et ajouter un stock de sécurité si nécessaire
Quantité minimale	Existe-t-il une quantité minimale de commande	Vérifier l'impact financier et négocier un échelonnement si besoin
Coût total	Le prix comprend-il transport et frais annexes	Calculer le coût complet et comparer plusieurs offres

### Check-list opérationnelle :

- Contrôler le bon de commande et la référence article
- Vérifier la quantité à la réception et la marquer sur le bon
- Contrôler l'état sanitaire et la conformité des produits
- Saisir les anomalies et envoyer le rapport fournisseur sous 48 heures

### i Ce qu'il faut retenir

L'approvisionnement vise la **disponibilité des produits** en limitant coûts, pertes et stock dormant. Tu joues sur **stock de sécurité**, rotation et délais fournisseurs pour éviter ruptures et surstock.

- Fixe des objectifs chiffrés de disponibilité, rotation et trésorerie pour les produits clés.
- Sélectionne les fournisseurs selon prix global, qualité, fiabilité et proximité géographique.
- Applique une **procédure de commande standardisée** de l'analyse du besoin jusqu'à la validation.
- Assure un **contrôle rigoureux des réceptions** : quantités, état, conformité, dates limites et signalement rapide des anomalies.

En reliant délais, quantités minimales et coût total, tu planifies mieux, sécurises tes marges et améliores la satisfaction client tout en réduisant les risques financiers et les pertes.

## Chapitre 2 : Gestion des stocks et inventaires

### 1. Gestion et objectifs des stocks :

#### Définition et rôle :

Le stock regroupe les biens que tu détiens pour vendre ou utiliser, comme plantes, aliments pour animaux, terreau et outillage. Il assure la disponibilité produit et la continuité du service client en magasin.

#### Coûts associés :

Garder du stock coûte en immobilisation, stockage et risques de perte. Une erreur fréquente est de stocker trop longtemps, ce qui immobilise 10 à 30% du capital d'une petite jardinerie.

#### Indicateurs clés :

Surveille la valeur du stock, le taux de rotation, la couverture en jours et le taux de rupture. Ces indicateurs te disent si ton stock est efficace ou s'il grève la trésorerie.

Indicateur	Formule	Interprétation
Valeur du stock	Coût d'achat total des articles en stock	Mesure l'argent immobilisé, surveille une hausse inexplicable
Taux de rotation	Ventes annuelles $\div$ stock moyen	Indique la vitesse de renouvellement, vise au moins 4 à 8 par an selon produit
Couverture en jours	Stock moyen $\div$ ventes quotidiennes	Donne les jours disponibles avant rupture, adapte selon saisonnalité

### 2. Méthodes d'inventaire et organisation pratique :

#### Méthodes d'inventaire :

Choisis entre inventaire permanent, inventaire périodique annuel, ou inventaire tournant. L'inventaire tournant est pratique pour produits périssables, il répartit le comptage sur l'année, 1 zone par semaine par exemple.

#### Préparation avant inventaire :

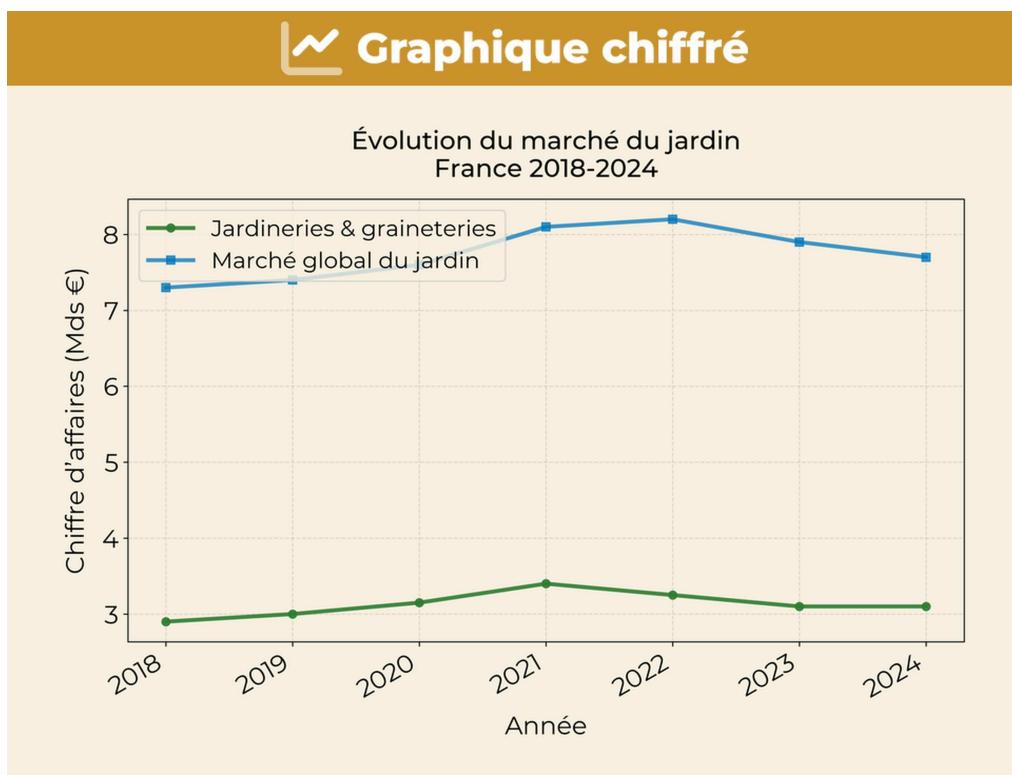
Range, étiquette et isole les produits périmés. Prévois 1 à 2 jours selon la surface, équipe 2 à 4 personnes, imprime listes et codes-barres pour accélérer le comptage manuel ou scanné.

#### Erreurs fréquentes et conseils :

Les erreurs courantes sont oubli de mouvements de stock et étiquettes manquantes. Astuce pratique, fais un point journalier de 5 minutes sur les articles sensibles, et note toute sortie hors système.

### Exemple d'inventaire tournant :

Un magasin compte 25% du rayon plantes chaque semaine, ainsi il boucle l'ensemble en 4 semaines. Résultat, pertes diminuées de 40% et erreurs détectées plus vite.



Je me souviens d'un stage où on a perdu 12 plantes par erreur d'étiquetage, depuis j'ai toujours une check-list avant fermeture.

### 3. Pilotage quotidien et cas concret :

#### Règles de rotation et péremption :

Applique FIFO pour plantes en godets et produits alimentaires, mets les nouveautés derrière. Pour les produits saisonniers, note la date d'arrivée et la date limite de vente, surveille chaque semaine.

#### Utilisation d'outils :

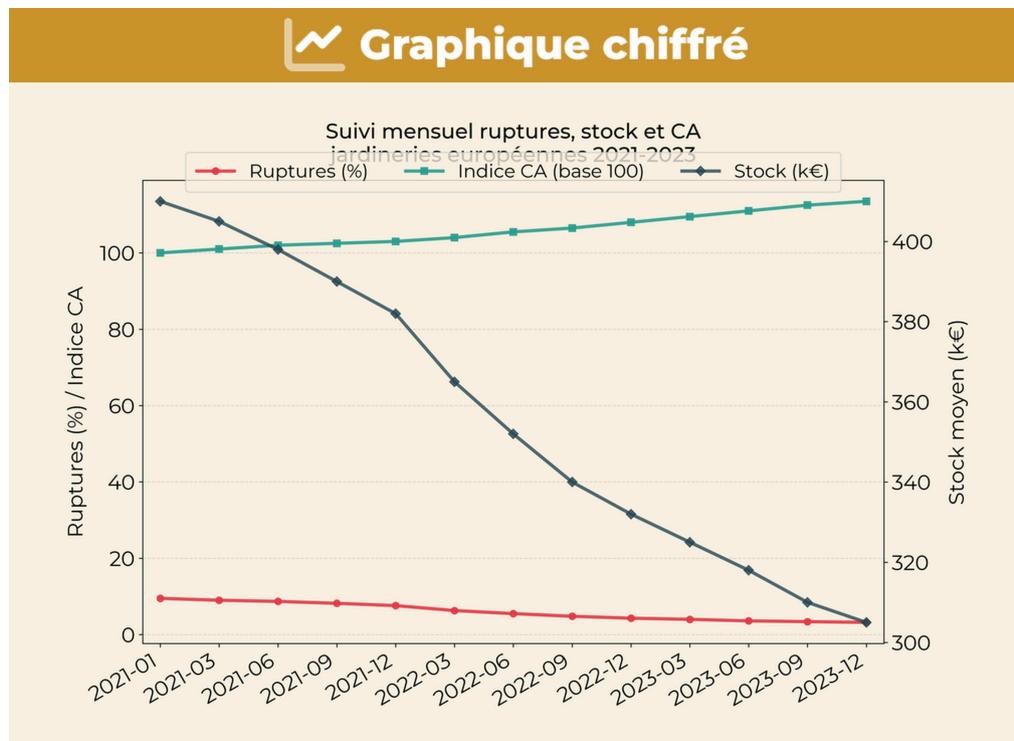
Un système de caisse connecté ou un simple tableur avec codes-barres réduit les erreurs. Automatise les alertes quand stock atteint le seuil, déclenche une commande ou une mise en promotion.

#### Mini cas concret :

Contexte : une jardinerie de 300 m<sup>2</sup> voulait réduire les ruptures sur engrains et réduire les stocks morts. Étapes : audit 2 jours, tri 1 jour, mise en place seuils pour 40 références clés.

Résultat : ruptures passées de 9% à 3% en 3 mois, valeur du stock réduite de 15%, trésorerie libérée d'environ 4 500 €. Livrable attendu : fiche réapprovisionnement pour 40 références et tableau de suivi mensuel.

## Graphique chiffré



Action	Quand	Responsable
Vérifier 10 références sensibles	Chaque matin	Vendeur en poste
Scanner nouvelles livraisons	À la réception	Personne réception
Contrôler péremptions	Hebdomadaire	Responsable rayon
Mettre en promo articles lents	Mensuel	Équipe commerciale

## i Ce qu'il faut retenir

Le stock garantit le service client mais doit être maîtrisé pour ne pas plomber la trésorerie.

- Surveille les **coûts du stock** et limite les produits qui dorment trop longtemps.
- Suis les **indicateurs de rotation** : valeur, rotation annuelle, couverture en jours, ruptures.
- Adapte la méthode d'inventaire, avec un **inventaire tournant régulier** pour les rayons sensibles.
- Applique les **règles FIFO et péremption**, et utilise caisse ou tableur avec alertes de seuil.

En combinant organisation, contrôles fréquents et outils simples, tu réduis pertes, ruptures et stocks morts tout en libérant de la trésorerie utile pour ton magasin.

## Chapitre 3 : Implantation et mise en rayon

### 1. Implantation et zoning :

#### Positionnement du magasin :

Commence par définir l'offre et la clientèle, puis choisis l'emplacement des univers en fonction du flux client et de la visibilité. Ça facilite les achats d'impulsion et augmente le panier moyen.

#### Zoning par univers :

Sépare clairement jardinerie, animalerie et produits agricoles. Mets les produits d'usage courant proche de l'entrée, et réserve 20 à 30% de la surface aux promotions et nouveautés.

#### Organisation de la circulation :

Favorise un parcours fluide, prévois des allées de 1,2 m à 1,5 m selon le passage prévu, et place les produits à forte marge à hauteur des yeux, soit entre 90 cm et 160 cm.

#### Exemple d'implantation d'une pépinière :

Surface 400 m<sup>2</sup>, univers plantes 60%, terreaux 15%, outils 10%, promotions 15%. Résultat attendu, +15% de ventes croisées en 8 semaines. Livrable, plan d'implantation A3 et liste des zones avec m<sup>2</sup>.

### 2. Mise en rayon et règles pratiques :

#### Facing et planogramme :

Définis le nombre de facing pour chaque référence, par exemple 2 à 6 facings selon rotation. Un planogramme clair réduit les erreurs de mise en rayon et facilite le réassort quotidien.

#### Rotation, DLC et FIFO :

Applique la règle FIFO pour produits périssables, vérifie DLC chaque matin, et note que les produits grands formats peuvent tourner plus lentement, 7 à 30 jours selon la saisonnalité.

#### Prévention des ruptures :

Fixe un stock de sécurité par référence, par exemple 2 à 5 jours de vente couverts. Un taux de rupture inférieur à 3% est un bon objectif pour garder la confiance client.

Élément	Question à se poser
Facing	Combien de faces pour assurer visibilité et stock tampon
Hauteur de rayon	Produit mis à hauteur des yeux ou du bas selon cible
Rotation	Quelle fréquence de vente et gestion FIFO

Taux de rupture	Quel seuil acceptable avant action
Planogramme	Le plan est-il respecté et visible pour l'équipe

### 3. Merchandising, promotions et suivi :

#### Plv et mise en valeur :

Utilise PLV et îlots pour nouveautés et promotions, avec 1 emplacement dédié par semaine. Une PLV bien conçue augmente souvent la conversion de 20% à 40% selon le format.

#### Prix, promotions et marges :

Calcule l'impact promo sur marge, vise une marge nette cible par univers, par exemple 25% pour animalerie. Limite promotions profondes à 2 à 3 opérations par mois pour préserver la marge.

#### Suivi et indicateurs :

Surveille ventes par m<sup>2</sup>, taux de rotation et taux de rupture chaque semaine. Un tableau de bord simple te permet d'ajuster l'implantation au bout de 4 à 8 semaines.

#### Mini cas concret réorganisation de l'allée aliments pour animaux :

Contexte, magasin 300 m<sup>2</sup>, allée aliments 18 m linéaires. Étapes, audit ventes 4 semaines, nouveau planogramme 12 facings par segment, test promo 2 semaines. Résultat, +12% CA allée en 4 semaines. Livrable attendu, planogramme A3 et rapport chiffré avec 5 KPI.

Tâche	Fréquence	Indicateur de réussite
Vérifier DLC et FIFO	Chaque matin	0 produit périmé en rayon
Contrôler facing	Chaque jour	Respect du planogramme à 95%
Mesurer taux de rupture	Hebdomadaire	Taux < 3%
Analyser ventes par m <sup>2</sup>	Mensuelle	Augmentation de 5% après réimplantation
Tester une PLV	Par campagne	Lift ventes +20% minimum

#### Astuce de terrain :

Note toujours les retours clients sur l'implantation, fais des tests sur 2 à 4 semaines, et demande au moins 1 retour chiffré avant de généraliser un changement.

Petite anecdote, la première fois que j'ai modifié un rayon je n'avais pas mesuré, j'ai appris à toujours noter les chiffres avant et après.

**i Ce qu'il faut retenir**

Ce chapitre t'explique comment organiser ton magasin pour vendre plus sans dégrader l'expérience client.

- Implante par univers distincts, place les produits courants à l'entrée et réserve 20 à 30% de surface aux promos pour **stimuler les achats d'impulsion**.
- Pense circulation: allées de 1,2 à 1,5 m, produits à forte marge entre 90 et 160 cm pour **optimiser la visibilité rentable**.
- En rayon, fixe un nombre de facings, applique FIFO, contrôle DLC et stock de sécurité pour **limiter les ruptures** sous 3%.
- Utilise PLV, promos maîtrisées et **suivi des indicateurs clés** (ventes/m<sup>2</sup>, rotation) pour ajuster après 4 à 8 semaines.

En testant et en mesurant avant et après chaque changement, tu fais évoluer ton implantation de façon fiable et orientée résultats.

## Chapitre 4 : Suivi du chiffre d'affaires

### 1. Suivi quotidien et hebdomadaire :

#### Objectif du suivi :

Le but est de savoir chaque jour combien tu as vendu, comparer au budget et détecter rapidement les baisses ou les opportunités pour réagir sous 24 à 72 heures.

#### Métriques à contrôler chaque jour :

Contrôle le chiffre d'affaires journalier, le nombre de tickets, le panier moyen et la rotation des rayons prioritaires, en notant les anomalies ou ruptures éventuelles.

#### Routine hebdomadaire :

Rassemble les totaux hebdomadaires, compare avec la même semaine N-1 et l'objectif mensuel, puis propose 1 à 3 actions correctives si l'écart dépasse 5%.

#### Exemple d'analyse quotidienne :

Un samedi, le CA est inférieur de 12% à la moyenne du mois, tu vérifies la météo, l'absence d'un vendeur et la promo en cours, puis tu ajustes la PLV et renforce l'accueil le lendemain.

### 2. Indicateurs clés et calculs :

#### Choix des indicateurs :

Concentre-toi sur cinq indicateurs simples et utiles, faciles à calculer avec la caisse ou le tableau Excel, pour piloter le point de vente au quotidien.

#### Comment calculer la marge et le panier moyen ?

La marge se calcule CA moins coût d'achat, exprimée en euros ou en pourcentage. Le panier moyen égale CA divisé par nombre de tickets, arrondi au centime.

#### Interprétation rapide :

Un panier moyen qui baisse de 8% signale soit une baisse des ventes complémentaires, soit un problème d'assortiment, il faut tester une action commerciale ciblée dans les 7 jours.

#### Exemple de calcul :

Si CA hebdo est 5 200 €, avec 260 tickets, le panier moyen est 20 €, si la marge brute est 2 080 €, le taux de marge est 40%.

Indicateur	Formule	Objectif	Fréquence
Chiffre d'affaires	Total des ventes	Atteindre le budget	Quotidienne
Panier moyen	CA ÷ nombre de tickets	Augmenter de 2% par mois	Hebdomadaire

Taux de conversion	Clients acheteurs ÷ visiteurs	Augmenter à 15% minimum	Hebdomadaire
CA par m <sup>2</sup>	CA ÷ surface de vente	Comparer rayon à rayon	Mensuelle

### 3. Analyse des écarts et actions commerciales :

#### Identifier les causes :

Quand le CA décroche, cherche la cause en 3 étapes, vérifie stock, présence de l'équipe et impact promotion, puis priorise l'action la plus rapide à mettre en place.

#### Actions correctives courantes :

- Relance rayon promotion pour 1 semaine
- Ré-attribution des tâches vendeurs pour améliorer l'accueil
- Remise en avant des produits rentables en tête de rayon

#### Suivi post-action :

Mesure l'effet sous 7 à 14 jours, note l'évolution en pourcentage et garde ou abandonne l'action selon le gain de CA observé, au minimum 3% pour valider l'efficacité.

#### Astuce terrain :

En stage, j'ai vu qu'une simple réorganisation d'îlot a augmenté le CA d'un rayon de 6% en 2 semaines, pense à mesurer avant et après pour prouver l'impact.

#### Mini cas concret :

Contexte :

Une jardinerie constate une baisse de CA hebdo de 9%, principalement sur les engrais.

Étapes :

- Vérification stock, constat de rupture sur 2 références populaires
- Remise en place d'une PLV et formation express de 1 heure pour proposer alternatives
- Lancement d'une promo couplée sur 7 jours pour écouter les références disponibles

Résultat :

Le CA hebdo du rayon remonte de 11% après 2 semaines. Livrable attendu :

Un tableau d'une page avec CA hebdo, nombre de tickets, panier moyen, rupture identifiée et plan d'action, envoyé au responsable chaque lundi matin.

#### Checklist opérationnelle sur le terrain :

- Vérifier CA journalier et noter écarts supérieurs à 5%
- Contrôler ruptures sur les top 10 ventes chaque matin

- Comparer CA semaine N avec semaine N-1 et objectif mensuel
- Prioriser 1 action corrective à dérouler sous 72 heures
- Mesurer l'impact 7 et 14 jours après l'action

## Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'apprend à mettre en place un **suivi quotidien du CA** pour détecter vite les baisses et opportunités. Tu compares chaque jour ventes, tickets, panier moyen et rayons clés au budget, puis tu synthétises chaque semaine les résultats face à N-1 et au mois.

- Identifier **5 indicateurs essentiels** : CA, panier moyen, marge, taux de conversion, CA par m<sup>2</sup>.
- Réagir dès qu'apparaissent des **écart supérieurs à 5%** avec 1 à 3 actions ciblées.
- Prioriser des **actions correctives rapides** puis mesurer l'impact à 7 et 14 jours.

Ainsi, tu pilotes ton point de vente et agis avant que les problèmes ne durent.

## Chapitre 5 : Utilisation des documents commerciaux

### 1. Types et rôles des documents commerciaux :

#### Les documents clients :

Les documents clients servent à formaliser l'accord entre toi et le client, par exemple devis, bon de commande, bon de livraison et facture. Ils protègent les deux parties et clarifient l'engagement commercial.

#### Documents internes et supports :

Les documents internes comme la fiche produit, le bordereau de préparation ou l'étiquette prix aident à organiser la vente, la préparation de commande et l'information en rayon.

- Fiche produit pour conseils techniques
- Bordereau pour préparation en magasin
- Étiquette prix pour la vente en rayon

#### Exemple d'usage d'un bon de livraison :

Pour une livraison de 50 plants commandés par un paysagiste, le bon de livraison signé atteste des quantités et de l'état. Conserve-le 3 années pour preuve en cas de réclamation.

### 2. Mentions obligatoires, facturation et conservation :

#### Mentions obligatoires sur la facture :

La facture doit comporter au minimum le nom du vendeur, l'adresse, le numéro SIREN, la date, le numéro unique, la description des produits, les prix HT, taux de TVA et montant TTC.

#### Validité des devis et conservation :

Un devis est une proposition, il engage si le client le signe. Indique toujours la durée de validité, souvent 30 jours, et conserve les documents commerciaux selon leur utilité et durée légale.

#### Exemple de devis pour aménagement paysager :

Tu proposes un devis de 1 200 € HT, valable 30 jours, avec détail des plantes, main d'œuvre et conditions de paiement. Si signé, il devient commande client.

Document	Usage	Mentions obligatoires	Conservation (années)
Facture	Preuve de la vente et base comptable	Identité vendeur, numéro facture, TVA, montant TTC	10

Devis	Offre commerciale à valider	Description, prix, validité	3
Bon de livraison	Preuve de livraison et réception	Date, quantités, signature client	3
Bon de commande	Engagement d'achat du client	Référence commande, détails produits	5
Avoir	Correction de facture ou remboursement	Référence facture corrigée, montants	10

### 3. Utilisation pratique, gestion des litiges et outils numériques :

#### **Traçabilité et preuve en cas de litige :**

Prends l'habitude de faire signer le bon de livraison, de garder les échanges mails et de prendre des photos. Ces preuves facilitent le traitement des litiges et accélèrent les remboursements ou remplacements.

#### **Outils numériques et modèles :**

Utilise un logiciel de facturation ou un modèle Excel standardisé pour gagner environ 15 minutes par facture. Sauvegarde automatique et numérotation unique évitent les erreurs et les doubles factures.

#### **Astuce de terrain :**

Nommer les fichiers de factures par date\_client\_montant facilite les recherches, surtout pendant l'inventaire ou lors d'un contrôle fiscal.

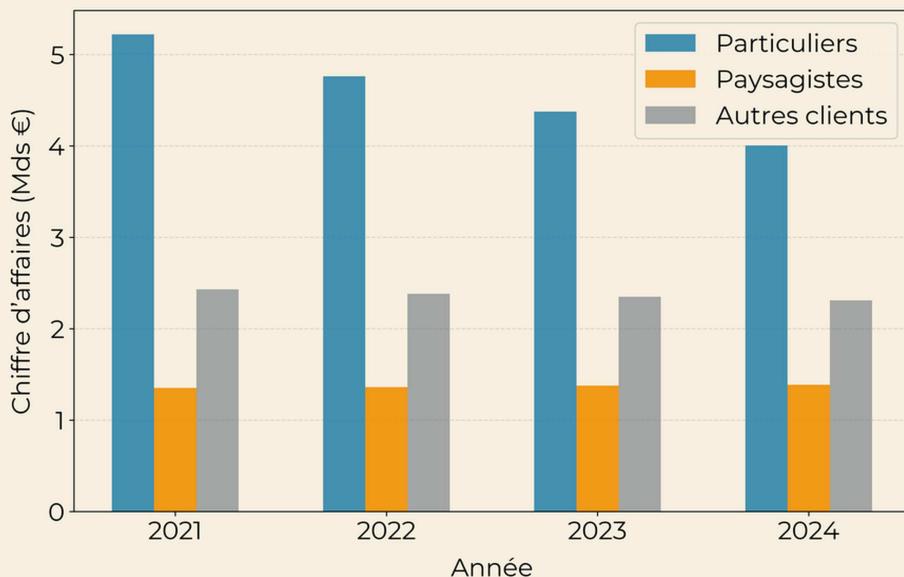
#### **Mini cas concret :**

Contexte, un paysagiste commande 30 sacs de terreau à 12 € HT l'unité, total 360 € HT. Tu rédiges un devis, le client signe et confirme la commande pour livraison sous 5 jours.

Étapes, tu prépares 30 sacs, génères un bon de livraison, le client signe à la réception, puis tu envoies la facture de 360 € HT plus 20 % TVA, soit 432 € TTC.

## Graphique chiffré

Marché du jardin en France par type de clientèle (2021-2024)



Résultat et livrable attendu, commande livrée en 5 jours, stock diminué de 30 unités, chiffre d'affaires augmenté de 432 € TTC. Livrable : facture PDF et bon de livraison signé.

Vérification	Action
Document remis au client	Donner facture ou devis signé selon l'étape
Signature client	Faire signer le bon de livraison ou le bon de commande
Conservation	Archiver copie papier ou sauvegarde numérique
Preuves en cas de problème	Photographier l'état des produits et conserver mails
Numérotation	Vérifier la numérotation continue des factures

## i Ce qu'il faut retenir

Les documents commerciaux sécurisent l'accord avec le client et organisent ton travail au quotidien.

- Utilise **devis, bon de commande**, bon de livraison et facture pour formaliser chaque étape de la vente.
- Appuie-toi sur **documents internes de suivi** comme fiche produit, bordereau et étiquette prix pour préparer et vendre.
- Sur la facture, indique **identité du vendeur complète**, description, prix HT, TVA et montant TTC, puis conserve-la 10 ans.

- Assure une **tracabilité maximale des ventes** avec signatures, mails, photos et logiciels de facturation à numérotation continue.

Un devis signé devient commande, le bon de livraison prouve la réception, et la facture clôt la vente tout en servant de base comptable.

# Mercatique

## Présentation de la matière :

En Bac Pro TCV, la matière **Mercatique appliquée à la jardinerie** t'aide à comprendre comment fonctionne un marché. Tu étudies le client, ses besoins, et la façon de mettre en avant les produits agricoles ou d'animalerie dans le magasin.

Tu travailles sur le **prix, la communication et les promotions** en magasin. Sur les 3 ans, la mercatique représente environ 70 heures et compte surtout dans l'épreuve Pratiques professionnelles, **coefficent 5 en CCF**, avec des mises en situation orales ou pratiques de durée assez courte selon les établissements.

## Conseil :

Pour réussir en mercatique, le plus utile est de **relier chaque notion à ton stage**. Après chaque semaine en entreprise, prends 10 minutes pour noter 2 exemples de clients, de promotions ou de rayons qui illustrent le cours.

Pendant l'année, vise **2 petites séances de révision de 20 minutes** par semaine. Un camarade m'a raconté qu'en préparant des fiches par rayon, il avait **gagné presque 3 points** sur sa moyenne.

Pour t'organiser, tu peux garder en tête ces 2 réflexes simples.

- Reprendre rapidement tes fiches avant chaque cours
- Comparer ce que tu vois en stage avec les exemples du manuel

# Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Analyse du marché et de la clientèle .....	<a href="#">Aller</a>
1. Identifier le marché et ses segments .....	<a href="#">Aller</a>
2. Collecter et exploiter les données clients .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Choix de l'offre et des prix .....	<a href="#">Aller</a>
1. Définir l'offre produit .....	<a href="#">Aller</a>
2. Stratégies de tarification .....	<a href="#">Aller</a>
3. Mise en pratique en magasin .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Actions de promotion et de communication .....	<a href="#">Aller</a>
1. Promouvoir en point de vente .....	<a href="#">Aller</a>
2. Communiquer en local et en ligne .....	<a href="#">Aller</a>
3. Organiser, mesurer et optimiser .....	<a href="#">Aller</a>

## Chapitre 1: Analyse du marché et de la clientèle

### 1. Identifier le marché et ses segments :

#### Définir le marché :

Commence par dire clairement quel marché tu veux couvrir, produit et zone géographique. Précise la taille en clients potentiels et le périmètre commercial pour éviter des choix trop vagues ou trop larges.

#### Segmenter la clientèle :

Regroupe les clients par besoins, comportement ou critères sociodémographiques. Par exemple, sépare les clients pro, les jardiniers amateurs et les propriétaires d'animaux pour mieux adapter l'offre et la communication.

#### Analyser la concurrence :

Repère 3 à 5 concurrents locaux, note leurs prix, points forts et horaires. Cela te permet de trouver une niche ou un avantage compétitif comme un assortiment bio ou un service conseil renforcé.

#### Exemple d'identification de segment :

Dans une jardinerie urbaine, on identifie 3 segments : voisins weekend, paysagistes locaux, et clients en ligne. Le segment weekend représente souvent 60% des visites physiques.

Segment	Caractéristique	Besoin principal
Jardiniers amateurs	Âge 25 à 60, achats saisonniers	Conseil pratique et petit matériel
Professionnels	Commandes régulières, gros volumes	Prix compétitifs et disponibilité
Propriétaires d'animaux	Achats fréquents, fidélité haute	Qualité produit et conseils santé

### 2. Collecter et exploiter les données clients :

#### Sources d'information :

Utilise ventes caisse, enquêtes courtes, réseaux sociaux et retours clients en magasin. Même 100 réponses à un questionnaire rapide donnent une idée fiable des attentes locales et des produits demandés.

#### Méthodes de collecte :

Fais des enquêtes de 2 minutes en face à face, analysons tickets de caisse sur 3 mois, et observe les produits les plus consultés en ligne. Ces méthodes donnent des chiffres actionnables.

### Cas concret de magasin :

Contexte : une jardinerie de 300 m<sup>2</sup> souhaitait augmenter le chiffre d'affaires. Étapes : enquête 120 clients sur 4 semaines, analyse ventes 6 mois, réassortiment de 20 références.

### Résultat et livrable :

Résultat : hausse des ventes de 8% en 3 mois et panier moyen passé de 18 € à 20 €. Livrable attendu : rapport 4 pages, 2 buyer personas chiffrés et plan d'action trimestriel.

### Astuce terrain :

En stage, demande toujours l'accès aux tickets de caisse et fais un histogramme simple des 10 meilleurs produits, cela prend 2 heures et montre immédiatement les priorités.

Tâche	Action rapide
Collecter avis clients	Questionnaire 2 minutes, 50 réponses/semaine
Analyser tickets	Exporter ventes 3 mois, repérer top 10
Segmenter clients	Créer 3 personas avec besoins et fréquence
Plan d'action	Plan 90 jours avec 3 priorités chiffrées

### Erreurs fréquentes :

Ne pas confondre souhaits exprimés et comportements réels. Attention aux données biaisées par échantillons trop petits ou périodes atypiques comme les soldes ou fêtes saisonnières.

### Pourquoi c'est utile ?

Une bonne analyse du marché et de la clientèle te permet d'optimiser le stock, d'augmenter le panier moyen et d'améliorer le conseil client. Je me rappelle d'une promo mal ciblée qui a gaspillé 700 € de stock, maintenant je vérifie toujours les segments avant d'acheter.

### i Ce qu'il faut retenir

Commence par **définir précisément ton marché** : produits, zone géographique, taille et périmètre commercial. Puis **segmenter clairement ta clientèle** selon besoins, comportements et profil pour adapter offre et communication.

- Observer 3 à 5 concurrents pour trouver ton avantage compétitif prix, horaires ou services.
- **Exploiter les données de caisse**, enquêtes courtes et comportements en ligne pour comprendre les achats réels.

- Créer 3 personas clients avec besoins, fréquence et panier moyen.
- Formaliser un **plan d'action chiffré** sur 90 jours avec quelques priorités.

En croisant segments, concurrence et données clients, tu optimises stock, promos et conseils, ce qui augmente naturellement ventes et panier moyen tout en évitant les décisions à l'aveugle.

## Chapitre 2 : Choix de l'offre et des prix

### 1. Définir l'offre produit :

#### Assortiment et spécialisation :

Choisis d'abord si tu veux couvrir beaucoup de familles produits ou te spécialiser sur quelques gammes rentables. Un assortiment trop large complique la gestion et augmente le risque d'inventus.

#### Positionnement :

Positionne ton offre selon le client ciblé, prix et services. Par exemple, vise le grand public bon marché, ou une clientèle exigeante prête à payer pour du conseil et de la qualité.

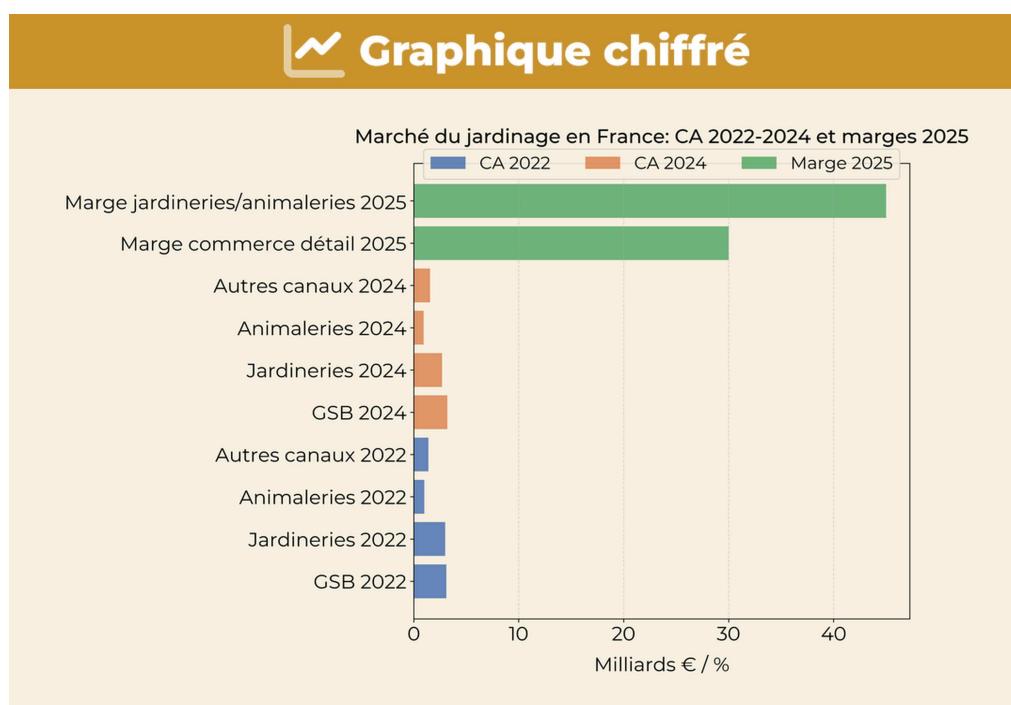
#### Exemple d'assortiment :

Dans une jardinerie locale, tu peux proposer 120 références de terreaux, 30 variétés de plantes d'intérieur et 10 marques d'engrais, en mettant l'accent sur 20 produits à forte marge.

### 2. Stratégies de tarification :

#### Prix basé sur les coûts :

Calcule d'abord ton coût d'achat et tes charges, puis ajoute la marge souhaitée. En pratique, vise une marge brute entre 30 et 50% selon le produit et la concurrence locale.



#### Prix basé sur la concurrence :

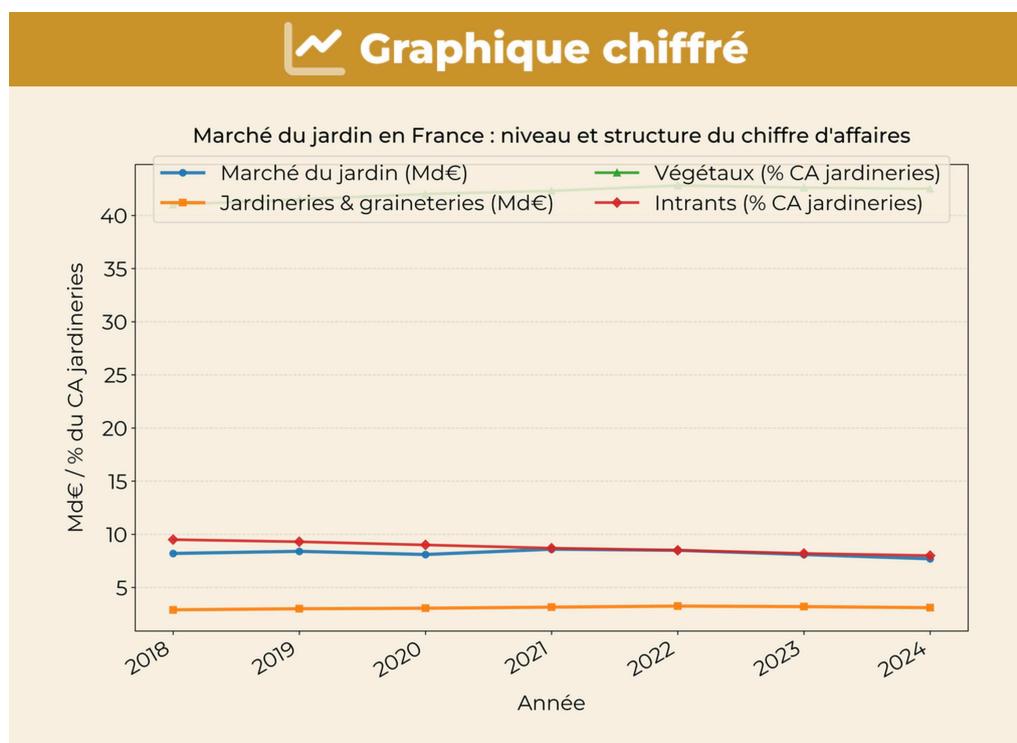
Observe les prix des concurrents pour produits similaires. Tu peux être légèrement en dessous pour attirer, ou au-dessus si tu offres un service différenciant comme l'installation ou le conseil expert.

#### **Prix psychologique et promotions :**

Utilise des prix ronds ou psychologiques pour augmenter les ventes. Les promotions courtes de 7 à 14 jours permettent de tester l'effet sans trop réduire la marge globale.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Si un sac de terreau te coûte 3,50€ et tu veux 40% de marge, vends-le à 5,83€, arrondi à 5,90€ pour simplifier l'étiquette et la caisse.



Stratégie	Avantage	Quand l'utiliser
Prix coût plus marge	Garantit la couverture des coûts	Produits standards, stock important
Prix selon la concurrence	Facile à positionner commercialement	Marché très concurrentiel
Prix psychologique	Augmente la conversion en point de vente	Produits d'impulsion et promotions

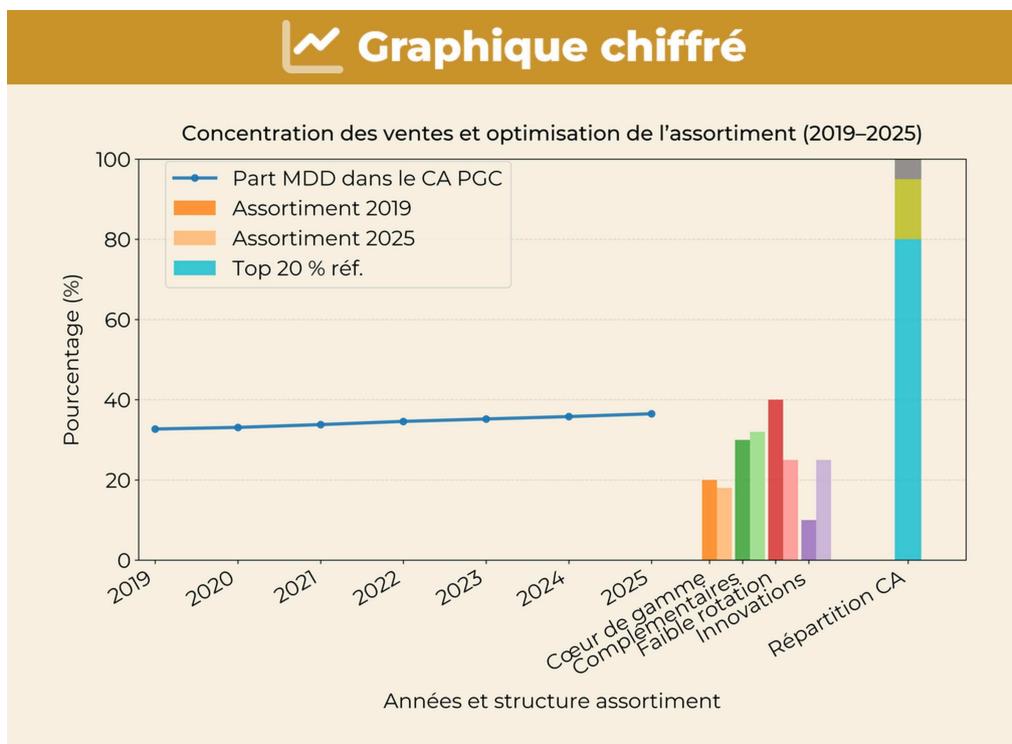
### **3. Mise en pratique en magasin :**

#### **Promotions, bundles et offre saisonnière :**

Crée des bundles utiles, par exemple plante + terreau + engrais à prix attractif. Les offres saisonnières augmentent le panier moyen et réduisent les stocks en fin de saison.

### **Suivi des performances :**

Mesure les ventes par référence et la rotation. Vise des rotations de 4 à 12 par an selon le produit, et retire rapidement les 10% de références les moins performantes.



### **Cas concret mini projet :**

Contexte : petite jardinerie urbaine. Étapes : analyse 30 jours des ventes, sélection de 15 produits à promouvoir, test promotion 14 jours. Résultat : augmentation du panier moyen de 12% et hausse des ventes de 18% sur la sélection.

### **Exemple de mini cas concret :**

Livrable attendu : une grille tarifaire et un plan promo de 14 jours listant 15 références, objectif +12% panier moyen, marge cible 35% et prévision de stock pour 6 semaines.

### **Astuce terrain :**

Lors de mon stage, j'ai appris à mettre un sticky price visible pour les bundles, cela a réduit les questions clients et a augmenté les ventes d'impulsion.

Étape	Action	Durée estimée
Choix des références	Sélectionner 20 à 30 produits clé	2 jours
Calcul des prix	Appliquer coût + marge ou benchmarking	1 jour
Mise en rayon	Étiquetage clair et PLV	1 jour

Suivi	Mesurer ventes et marge chaque semaine	4 semaines
-------	--	------------

## **Ce qu'il faut retenir**

Définis un **assortiment ciblé et rentable** en choisissant quelques gammes clés plutôt qu'une offre trop large difficile à gérer. Aline ton positionnement prix et services avec le client que tu veux attirer, du low cost au conseil premium.

- Combine plusieurs **stratégies de tarification** : coût + marge, alignement sur la concurrence, prix psychologiques.
- Crée bundles utiles et offres saisonnières pour augmenter le panier moyen et écouler les stocks.
- Analyse ventes, rotation et marge pour retirer rapidement les références peu performantes.

En testant régulièrement promos et prix, et grâce à un **suivi régulier des performances**, tu améliores la rentabilité de chaque produit tout en simplifiant la gestion de ton magasin.

## Chapitre 3 : Actions de promotion et de communication

### 1. Promouvoir en point de vente :

#### **Animation commerciale en magasin :**

Organiser des animations attire du monde, surtout au printemps et en septembre pour jardinerie. Prévoyez 1 animation par mois, 2 heures minimum, et ciblez weekend et après-midi pour maximiser le flux client.

#### **PLV et merchandising :**

La PLV doit être visible à 1,5 m du sol et claire. Utilise des stop-rayons, affiches A3 et étiquettes promos simples. Range les produits par usage pour faciliter l'achat impulsif.

#### **Offre promotionnelle et prix :**

Les promos durent souvent 7 à 14 jours. Propose 1 offre claire, par exemple -20% sur une famille de produits, plutôt qu'un empilement d'offres qui embrouille le client.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Pour la fête des plantes, mise en place d'une promo -15% sur 120 pots choisis, affichage 10 jours avant, animation le weekend avec démonstration, augmentation des ventes de 25% ce weekend.

Type d'action	Objectif	Durée type
Animation produit	Démonstration et conseils	2 à 6 heures
Promo prix	Augmenter le panier moyen	7 à 14 jours
PLV	Visibilité produit	Permanente ou campagne

### 2. Communiquer en local et en ligne :

#### **Réseaux sociaux et emailing :**

Choisis 1 ou 2 réseaux utiles, souvent Facebook et Instagram pour jardinerie. Envoie 1 newsletter par mois, 2 maximum, avec 3 idées simples et 1 offre pour éviter de perdre l'abonné.

#### **Affichage local et flyers :**

Distribue flyers ciblés en périphérie, 1 000 exemplaires pour 5 000 habitants donne une bonne couverture. Place 2 affiches visibles à l'entrée et près du comptoir pour capter l'attention.

#### **Partenariats et relations locales :**

Travaille avec 1 pépiniériste local ou 1 éleveur voisin pour co-animations. Les partenariats génèrent souvent 10 à 20% de clients supplémentaires pendant l'événement si bien coordonnés.

### Astuce organisation :

Planifie les visuels 3 semaines avant l'événement pour validation, impression et diffusion. Cela évite les erreurs de dernière minute, surtout sur les libellés légaux des produits. Avant de lancer une campagne, évalue le budget et l'audience pour éviter des dépenses inutiles et mal ciblées.

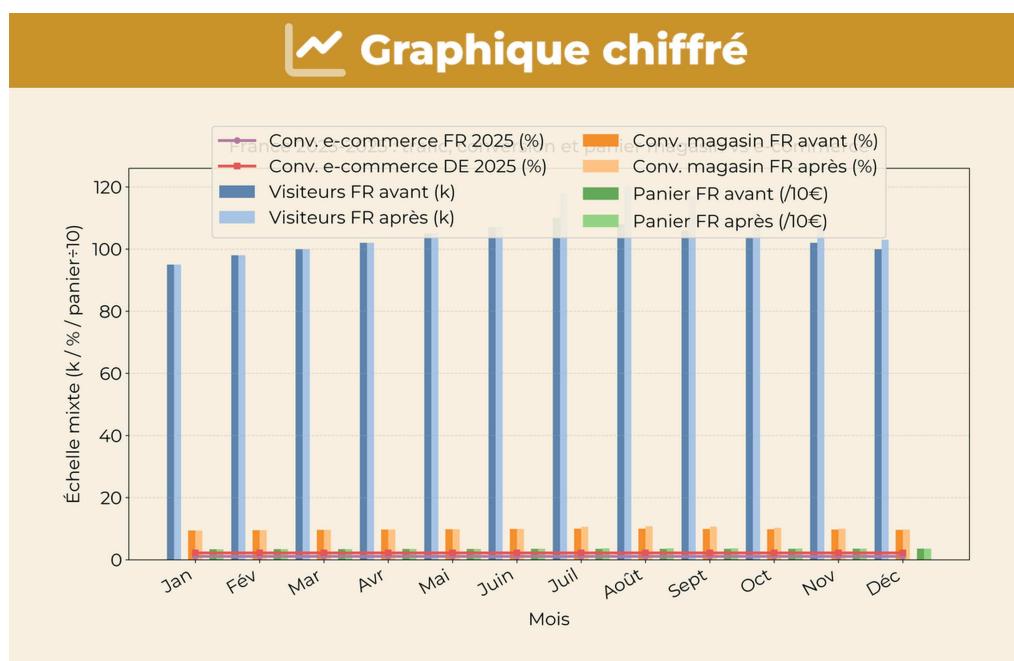
## 3. Organiser, mesurer et optimiser :

### Planification et budget :

Fixe un calendrier annuel avec 6 périodes clés : printemps, rentrée, fêtes, solde printemps, solde automne et opérations locales. Alloue 3 à 5% du chiffre d'affaires prévisionnel aux actions promotionnelles.

### Kpi et retour sur investissement :

Mesure le nombre de visiteurs, le taux de transformation et le panier moyen. Cherche à augmenter le panier moyen de 5 à 10% après une animation réussie, et calcule le ROI tous les 30 jours.



### Cas concret - mini projet :

Contexte : magasin de jardinerie souhaitant booster ventes de terreau avant printemps.

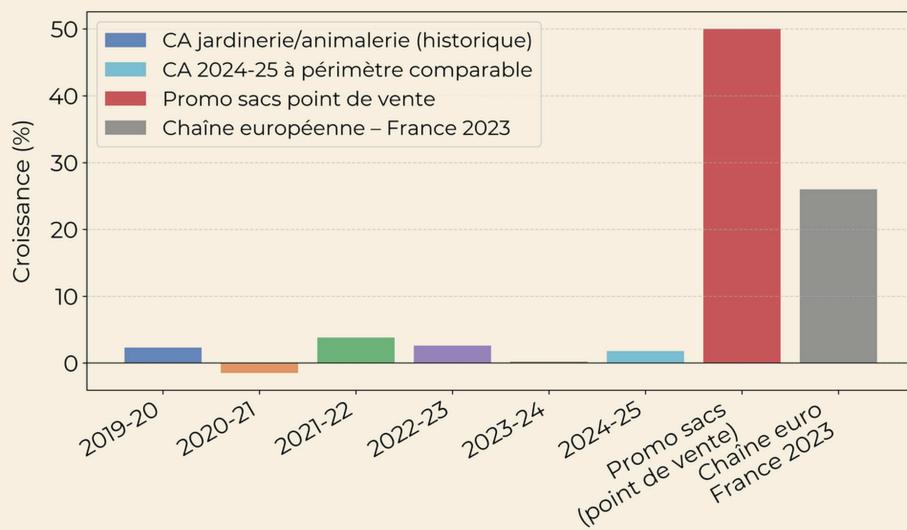
Étapes : sélection de 3 références, promo -20% pendant 10 jours, affichage, 2 posts Facebook, 1 animation weekend avec démonstration.

### Exemple de cas concret :

Résultat : vente de 480 sacs en 10 jours contre 320 en période normale, +50% de volume. Livrable attendu : rapport chiffré avec nombre de ventes, panier moyen, coût promo 600 €, ROI estimé 1,8.

## Graphique chiffré

Dynamique de croissance jardinerie/animalerie et opérations clés



Checklist opérationnelle	À vérifier
Objectif	Augmenter ventes, fidéliser ou attirer nouveaux clients
Cible	Déterminer âge, besoins et habitudes d'achat
Message	Simple, visuel, orienté bénéfice client
Canal	Choisir 1 ou 2 canaux principaux
Budget	Plafonner pour garder une marge et calculer le ROI

En stage, évite de multiplier les promos sans suivi, tu perds du temps et du stock. Une bonne action bien mesurée vaut mieux que 5 mal suivies.

### i Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre t'aide à organiser une **animation commerciale régulière** et des actions cohérentes en magasin et en ligne.

- Planifie animations 2-6 h, PLV à 1,5 m et promos simples de 7 à 14 jours pour booster les ventes.
- Utilise une **PLV claire et visible**, 1 ou 2 réseaux sociaux, emailing limité et partenariats locaux bien coordonnés.
- Définis **objectifs et KPI précis** : visiteurs, taux de transformation, panier moyen, ROI mensuel.

- Consacre un **budget promotionnel maîtrisé** de 3 à 5 % du chiffre d'affaires, avec un calendrier annuel d'actions clés.

L'essentiel est de choisir peu d'actions, bien ciblées et mesurées, plutôt que d'empiler des promos peu suivies.

# L'entreprise dans son environnement

## Présentation de la matière :

Dans le Bac Pro TCV (Technicien Conseil – Vente produits agricoles, jardinerie, animalerie), la matière **L'entreprise dans son environnement** t'aide à comprendre comment une entreprise fonctionne, respecte la loi et se situe par rapport à ses clients et fournisseurs. Un camarade trouvait ce cours très parlant.

Sur 3 ans, tu consacres **84 heures d'enseignement**. Cette matière intervient dans l'écrit terminal de **choix techniques en Terminale** de **durée de 2h30**, l'oral terminal d'**expérience en milieu professionnel** de 25 minutes et les **pratiques professionnelles** en CCF, coefficients 2, 3 et 5, soit 50 % du bac.

## Conseil :

Pour réussir en **L'entreprise dans son environnement**, le plus efficace est de relier le cours à ce que tu vis en stage ou en job, plutôt que d'apprendre des définitions sans comprendre la réalité du magasin. Vise au moins **20 minutes de relecture** après chaque séance.

Pour t'aider concrètement, tu peux par exemple :

- Travailler ton cours en reprenant 2 ou 3 situations vues en entreprise ou en jardinerie
- Faire une fiche de synthèse de 10 lignes max pour chaque chapitre important
- T'entraîner à présenter ton lieu de stage comme à l'oral d'expérience en milieu professionnel

Même si la théorie peut paraître sèche au début, tu verras qu'en la connectant à tes clients et à ton rayon, les épreuves pro deviennent beaucoup plus abordables.

## Table des matières

<b>Chapitre 1</b> : Fonctionnement d'une entreprise commerciale .....	<a href="#">Aller</a>
1. Les fonctions principales .....	<a href="#">Aller</a>
2. Relations avec l'environnement .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Statuts juridiques et organisation .....	<a href="#">Aller</a>
1. Choix du statut et implications .....	<a href="#">Aller</a>
2. Organisation interne et responsabilités .....	<a href="#">Aller</a>
3. Cas concret et outils pratiques .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Rôles des différents acteurs économiques .....	<a href="#">Aller</a>
1. Acteurs et leurs fonctions .....	<a href="#">Aller</a>
2. Marchés, relations et flux .....	<a href="#">Aller</a>

3. Comment ça t'affecte sur le terrain ..... [Aller](#)

**Chapitre 4 :** Réglementation du commerce et des ventes ..... [Aller](#)

1. Cadre général des obligations de vente ..... [Aller](#)

2. Protection du consommateur et règles spécifiques ..... [Aller](#)

3. Règles pour produits agricoles, jardinerie et animalerie ..... [Aller](#)

# Chapitre 1: Fonctionnement d'une entreprise commerciale

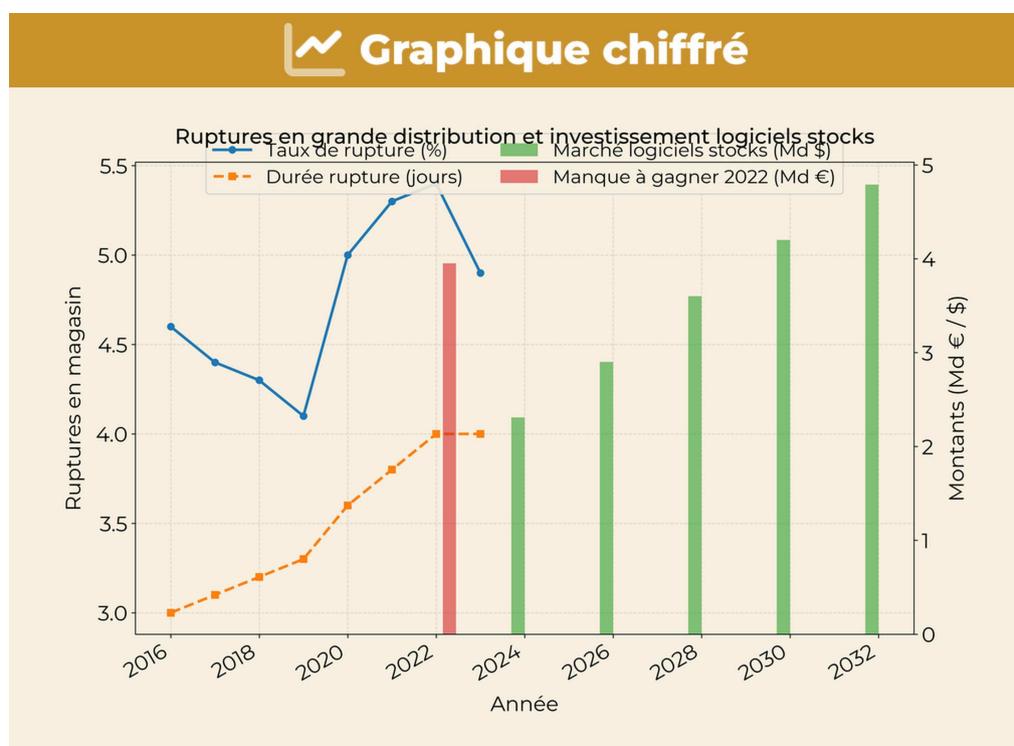
## 1. Les fonctions principales :

### Activités commerciales :

Tu dois connaître les métiers qui rapportent de l'argent, vente, conseil, fidélisation, mise en rayon et promotions. Ces actions servent à attirer des clients et à transformer des visites en achats réguliers.

### Logistique et achats :

La gestion des stocks, les commandes fournisseurs, la réception et le stockage évitent les ruptures et limitent les pertes. Vise un taux de rupture inférieur à 5 % sur les références stratégiques du magasin.



### Gestion financière et administrative :

La trésorerie, la facturation, le paiement fournisseurs et le suivi des marges définissent la santé de l'entreprise. Savoir lire un compte de résultat t'aide à comprendre marge brute, charges et résultat net mensuel.

### Exemple d'organisation commerciale :

Un magasin de 300 m<sup>2</sup> emploie 2 vendeurs et 1 responsable. Après réorganisation des promotions, le chiffre d'affaires mensuel a augmenté de 12 % en 3 mois, marge nette passant de 6 % à 8 %.

Petit souvenir de stage, j'ai appris que 30 minutes perdues chaque matin pour chercher un produit mal étiqueté finissent par coûter cher à toute l'équipe.

Fonction	Actions clés	Indicateur
Vente	Accueil, conseil, promotion	Chiffre d'affaires, panier moyen
Logistique	Réception, stockage, réassort	Taux de rupture, rotation
Finance	Facturation, gestion de trésorerie	Marge nette, délai paiement

## 2. Relations avec l'environnement :

### Parties prenantes et clients :

Identifie clients, fournisseurs, salariés, concurrents et partenaires financiers. Le client reste central, parfois représentant 60 % du chiffre d'affaires sur certaines familles de produits, adapte ton discours selon le profil.

### Réglementation et éthique :

Respecte les règles sanitaires, l'étiquetage, la sécurité et le droit de la consommation. Une infraction peut coûter une amende pouvant atteindre 3 000 euros et détériorer la confiance des clients.

### Stratégie commerciale et marketing :

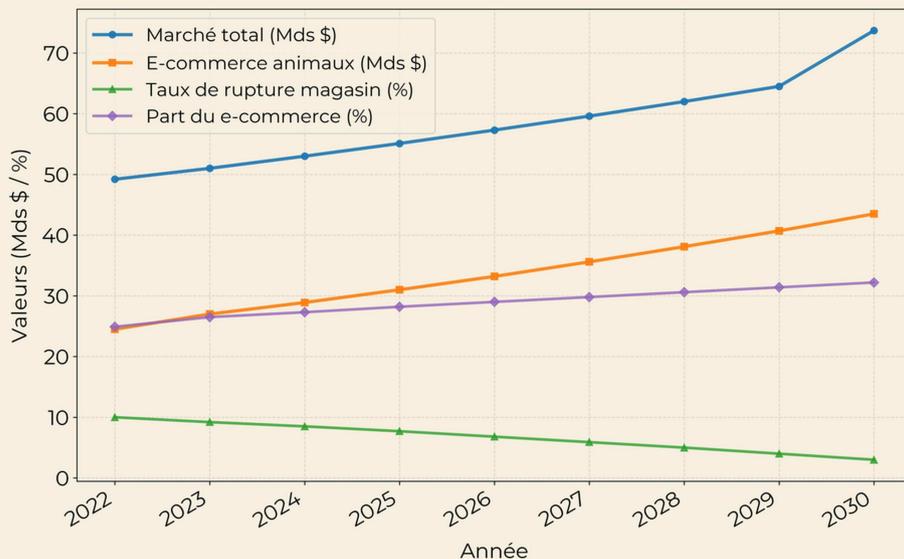
Choisis un positionnement clair, un assortiment pertinent et une politique de prix cohérente. Une promo bien ciblée peut augmenter le flux client de 20 % sur une semaine et améliorer la rotation produit.

### Exemple d'optimisation d'un processus de réassort :

Contexte, animalerie 800 références avec 10 % de ruptures. Étapes, audit deux semaines, mise en seuils de commande et formation d'un employé. Résultat, ruptures réduites à 3 %, stock dormant -15 %. Livrable attendu, rapport de 5 pages et fichier Excel avec 12 seuils priorisés.

## Graphique chiffré

Dynamique du marché animalier européen et leviers magasin (2022-2030)



Tâche	Fréquence	Objectif
Vérifier les stocks	Chaque semaine	Limiter rupture à moins de 5 %
Accueillir le client	À chaque visite	Améliorer le taux de transformation
Contrôler les prix	Mensuel	Assurer marge cible
Passer les commandes	Selon seuils	Réduire stockage inutile
Analyser les ventes	Trimestriel	Réajuster assortiment

## i Ce qu'il faut retenir

Dans une entreprise commerciale, tu relies les **fonctions clés de l'entreprise** pour transformer les visites en achats rentables et réguliers.

- Les activités commerciales (accueil, conseil, promotions) pilotent chiffre d'affaires et panier moyen.
- Une **gestion des stocks rigoureuse** limite les ruptures à moins de 5 % et évite les pertes.
- La finance suit trésorerie, marges et résultat net grâce au compte de résultat.
- Clients, fournisseurs et règles de **réglementation et éthique** influencent ta **stratégie commerciale claire** et ton positionnement.

Retenir ces liens entre vente, logistique, finance et environnement te permet de comprendre comment ton travail impacte directement les performances du magasin.

## Chapitre 2 : Statuts juridiques et organisation

### 1. Choix du statut et implications :

#### Principales formes juridiques :

Tu dois connaître l'entreprise individuelle, la micro-entreprise, l'EURL, la SARL, la SAS et la SASU, chacune ayant des règles différentes sur la responsabilité, la fiscalité et la gestion quotidienne.

#### Responsabilité et capital :

La responsabilité financière varie selon le statut, certains protègent ton patrimoine personnel, d'autres non. Le capital social peut être symbolique, par exemple 1 euro, mais il sert souvent à crédibiliser le projet.

#### Exemple d'application d'un statut :

Un vendeur en animalerie commence en micro-entreprise pour tester son activité, il facture jusqu'à 72 600 euros par an sans TVA si ses ventes restent sous le seuil applicable.

### 2. Organisation interne et responsabilités :

#### Répartition des rôles :

Dans une SARL ou une SAS, tu dois définir qui gère les achats, la caisse, le stock et le personnel. Une bonne répartition évite les doublons et les erreurs de gestion en magasin.

#### Régime fiscal et social :

Le choix entre impôt sur les sociétés et impôt sur le revenu change le montant d'impôt payé. Le dirigeant peut être assimilé salarié ou non, ce qui influence ses cotisations sociales et sa protection.

#### Bonnes pratiques de gestion :

Installe des procédures simples pour la tenue de caisse, les retours produits, et la gestion de la péremption. Des routines claires font gagner du temps et réduisent les conflits en équipe.

#### Astuce de stage :

Note les procédures sur une fiche de 1 page, affichée en réserve, ainsi tout le monde suit les mêmes étapes pour l'ouverture, la fermeture et les retours clients.

Statut	Nombre d'associés	Responsabilité	Fiscalité
Entreprise individuelle	1	Responsabilité illimitée	Impôt sur le revenu

Micro-entreprise	1	Responsabilité limitée au patrimoine personnel sauf option	Régime micro fiscal
EURL / SARL	EURL 1, SARL 2 à 100	Responsabilité limitée aux apports	IR ou IS selon options
SAS / SASU	SASU 1, SAS plusieurs	Responsabilité limitée aux apports	Souvent IS, flexibilité statutaire

### 3. Cas concret et outils pratiques :

#### Mini cas concret - création d'une jardinerie locale :

Contexte : un projet de jardinerie avec 2 associés, investissement initial 25 000 euros, surface 120 m<sup>2</sup>, objectif de chiffre d'affaires 120 000 euros la première année.

#### Étapes du projet :

Choix du statut SARL pour protéger les apports, rédaction des statuts, ouverture de compte bancaire, immatriculation au RCS, et signature d'un bail commercial de 3 ans renouvelable.

#### Résultat et livrable attendu :

Résultat : magasin ouvert en 4 mois, stock initial 10 000 euros, premier trimestre CA 28 000 euros. Livrable : dossier complet de création comprenant statuts signés, extrait Kbis et plan de financement chiffré.

#### Exemple d'organisation d'ouverture :

Planifier 6 tâches clés, calendrier sur 8 semaines, 1 responsable par tâche, budget réel versus prévision, ainsi tu sais à J-1 si tout est prêt pour l'ouverture.

#### Checklist opérationnelle :

Étape	À faire	Délai recommandé
Statuts	Rédiger et signer les statuts	2 à 3 semaines
Compte bancaire	Déposer le capital et obtenir attestation	1 semaine
Immatriculation	Déposer dossier au CFE et obtenir Kbis	1 à 2 semaines
Assurances	Souscrire responsabilité civile pro et locaux	Avant ouverture
Mise en rayon	Organiser premier stock et étiquetage	3 à 7 jours avant ouverture

### **Erreurs fréquentes et conseils :**

Ne pas séparer compte professionnel et personnel crée souvent des problèmes comptables. Anticipe la trésorerie 3 mois à l'avance, et liste les priorités pour éviter les dépenses improductives.

### **Exemple d'erreur fréquente :**

Un étudiant a mélangé factures perso et pro, résultat obligation de régulariser ses comptes et retard dans la déclaration de TVA, perte de temps et de crédibilité auprès du comptable.

### **i Ce qu'il faut retenir**

**Choix du statut juridique** impacte responsabilité, fiscalité et gestion quotidienne. EI, micro-entreprise, EURL, SARL, SAS et SASU offrent des niveaux de protection et d'impôt différents.

- **Responsabilité et fiscalité** varient selon le statut: responsabilité illimitée en EI, limitée aux apports en sociétés, micro-fiscal simplifié pour tester une activité.
- **Organisation interne claire:** répartis achats, caisse, stock, personnel, avec procédures écrites pour l'ouverture, la fermeture et les retours.
- Pour un projet type jardinerie, la SARL protège les apports, nécessite statuts, compte bancaire, immatriculation, bail et assurances.
- **Erreurs à éviter:** mélanger comptes perso et pro, sous-estimer la trésorerie, négliger la planification des tâches avant ouverture.

En résumé, choisis un statut cohérent avec ton projet, structure les rôles dès le départ et formalise les procédures. Une bonne organisation juridique et opérationnelle sécurise ton activité et renforce ta crédibilité.

## Chapitre 3 : Rôles des différents acteurs économiques

### 1. Acteurs et leurs fonctions :

#### Acteurs privés :

Les acteurs privés regroupent les clients, les producteurs et les commerçants. Ils créent la demande, offrent des biens et services et réalisent des échanges quotidiens dans ton magasin de jardinerie ou d'animalerie.

#### Acteurs publics et para publics :

L'État, les collectivités locales et les chambres professionnelles fixent des règles, distribuent des aides et assurent la sécurité sanitaire. Ils peuvent subventionner des projets ou contrôler la conformité des produits vendus.

#### Acteurs financiers :

Banques et organismes de crédit financent les investissements, proposent des lignes de trésorerie et posent souvent des délais de remboursement de 12 à 60 mois selon le projet.

#### Exemple d'approvisionnement d'une jardinerie :

Tu commandes 500 plants à 1,200 euros, tu appliques une marge de vente de 40 pour cent, tu vises 1,680 euros de chiffre d'affaires, et tu surveilles le délai de paiement fournisseur de 30 jours.

### 2. Marchés, relations et flux :

#### Marché de proximité :

Le marché local est essentiel pour une jardinerie. Il conditionne l'assortiment, le prix et la communication. Tes clients attendent disponibilité, conseils et rapidité au comptoir.

#### Flux économiques :

Les flux sont monétaires, physiques et informationnels. L'argent circule du client vers l'entreprise, les produits circulent des fournisseurs au point de vente, et l'information permet d'ajuster l'offre.

Acteur	Rôle principal	Exemple concret
Client	Créer la demande	Achète 20 kg de terreau par an
Fournisseur	Fournir des produits	Livraison hebdomadaire de plantes
Banque	Financer les projets	Prêt de 15 000 euros pour réaménagement
État	Réguler et soutenir	Aide à la transition écologique

### 3. Comment ça t'affecte sur le terrain :

### **Au quotidien en magasin :**

Comprendre qui intervient te permet de négocier, gérer les stocks et anticiper les ventes. Les relations avec 2 à 3 fournisseurs fiables réduisent les ruptures et simplifient la gestion.

### **Cas concret métier :**

Voici un mini cas chiffré, utile pour ton dossier de stage et ta pratique quotidienne.

#### **Contexte :**

Petite jardinerie de quartier souhaitant augmenter la vente d'engrais biologique pendant 2 semaines de printemps, budget promo 300 euros, stock initial 80 unités.

#### **Étapes :**

1 Commander 120 unités à 3 euros l'unité, 2 créer un prix promo de -15 pour cent, 3 mettre en place un corner et une animation conseil de 4 jours par un vendeur formé.

#### **Résultat et livrable attendu :**

Objectif vendu 100 unités en 14 jours, chiffre d'affaires visé 255 euros supplémentaire, livrable attendu un rapport de vente et une fiche stock montrant rotation et marge.

#### **Astuce terrain :**

Note toujours le délai réel de livraison et la qualité produit après réception, une fiche fournisseur simple de 1 page t'évitera 50 pour cent des erreurs d'approvisionnement.

Étape	Action	Indicateur
Planification	Choisir fournisseur et quantité	Délai livraison 7 jours
Mise en rayon	Présenter produit et PLV	Taux de rotation 10 jours
Suivi	Mesurer ventes quotidiennement	Ventes journalières

#### **Check-list opérationnelle :**

- Vérifier les conditions de paiement fournisseur et noter les délais
- Contrôler la qualité à la réception et enregistrer les anomalies
- Mettre en place une PLV simple et visible pendant 7 à 14 jours
- Suivre les ventes chaque jour et ajuster l'offre si nécessaire
- Rédiger un livrable : fiche vente, fiche stock et note fournisseur

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

En boutique, réorganiser la réserve a réduit le temps de préparation de commande de 20 pour cent, ce qui a gagné en moyenne 15 minutes par journée de vente.

 **Ce qu'il faut retenir**

Dans ta jardinerie ou animalerie, les **acteurs privés, publics et financiers** interagissent en permanence. Clients, fournisseurs, État et banques influencent ton offre, tes prix, ta trésorerie et la sécurité sanitaire.

- Les clients créent la demande et attendent **disponibilité, conseils et rapidité**.
- Les producteurs et fournisseurs assurent l'approvisionnement, la qualité et les délais.
- L'État et les organismes pro posent **aides, contrôles et réglementations** adaptées à ton secteur.
- Les banques financent stocks, investissements et promotions avec des remboursements étalement.

En comprenant ces **flux monétaires, physiques et informationnels**, tu négocies mieux, planifies tes opérations promo, suis tes ventes et rédiges des bilans clairs pour optimiser marge, rotation des stocks et relations fournisseurs.

## Chapitre 4 : Réglementation du commerce et des ventes

### 1. Cadre général des obligations de vente :

#### **Contrat de vente et information :**

Quand tu vends, un contrat existe dès l'accord sur le produit et le prix. Tu dois informer clairement le client sur le produit, le prix TTC, les frais additionnels éventuels et les conditions de livraison.

#### **Prix et affichage :**

Le prix doit être affiché de façon lisible et indélébile, TTC pour le consommateur. En magasin, évite les étiquettes ambiguës, ça évite les contestations et les remarques du client gênantes.

#### **Garanties et retours :**

La garantie légale de conformité est de 2 ans pour les biens achetés par un consommateur. Tu dois expliquer les modalités de retour et la procédure de prise en charge des produits défectueux.

#### **Exemple d'information au point de vente :**

Tu affiches une fiche produit qui indique prix TTC, origine, composition, instructions d'usage et durée de garantie, ce qui réduit les questions et augmente la confiance du client.

#### **Astuce terrain :**

Garde une fiche synthétique de 1 page pour chaque gamme, imprimée et numérique, ainsi tu gagnes 30 à 60 secondes par client et tu évites les erreurs d'information.

### 2. Protection du consommateur et règles spécifiques :

#### **Droit de rétractation :**

Pour la vente à distance, le consommateur dispose de 14 jours pour se rétracter. Tu dois fournir un formulaire type et expliquer clairement la marche à suivre pour le retour des produits.

#### **Garantie légale de conformité et vice caché :**

La garantie légale couvre les défauts de conformité pendant 2 ans. En cas de vice caché, le client peut demander remboursement ou réparation, et les preuves peuvent peser sur le vendeur professionnel.

#### **Publicité, promotions et soldes :**

Les promotions doivent être réelles, avec prix de référence justifiable. Lors des soldes, respecte les dates officielles et garde les preuves des prix pratiqués avant réduction.

Obligation	Durée ou mention
------------	------------------

Droit de rétractation	14 jours pour vente à distance
Garantie légale de conformité	2 ans
Affichage du prix	Prix TTC lisible en boutique

#### **Exemple de gestion d'une réclamation :**

Un client signale un produit non conforme, tu proposes échange ou remboursement sous 7 jours, et tu documentes l'échange pour ta comptabilité et la confiance clientèle.

### **3. Règles pour produits agricoles, jardinerie et animalerie :**

#### **Produits phytopharmaceutiques et étiquetage :**

La vente de produits phytosanitaires exige des étiquettes précises, mention des dangers et des conditions d'usage. Certains produits sont interdits ou réservés aux professionnels certifiés.

#### **Vente d'animaux vivants :**

La vente d'animaux implique respect des normes sanitaires, vérification de la traçabilité, et information sur soins obligatoires. Les animaux doivent être en bonne santé au moment de la vente.

#### **Produits alimentaires et traçabilité :**

Pour les produits alimentaires, indique l'origine, la date limite de consommation ou date de durabilité minimale, et assure la traçabilité pour 1 lot en cas de problème sanitaire.

#### **Exemple d'usage en jardinerie :**

Pour 120 plants de tomates, tu dois indiquer origine, variété, conseils de plantation, prix TTC et garantir que 95% des plants sont conformes lors de la vente.

#### **Astuce stage :**

Lors d'un TP en magasin, j'ai préparé 20 étiquettes types à l'avance, ça m'a fait gagner 2 heures et évité des erreurs sur l'étiquetage des plantes vendues le week-end.

#### **Mini cas concret : mise en conformité d'une vente de plants :**

Contexte : une jardinerie veut vendre 500 plants de saison avec traçabilité et étiquetage standardisé. Étapes : audit étiquettes, création fiche produit, formation équipe de 3 vendeurs, impression 500 étiquettes.

Résultat : conformité atteinte, réduction des retours de 40% pendant la saison, et vente moyenne par lot augmentée de 15% grâce à une meilleure information client. Livrable attendu : fichier Excel de 500 lignes avec traçabilité, et 500 étiquettes imprimées.

#### **Checklist opérationnelle avant ouverture :**

Voici 5 contrôles rapides à effectuer pour chaque journée d'ouverture en magasin.

Élément	Question à se poser
Affichage des prix	Tous les prix sont-ils lisibles et TTC ?
Étiquetage produit	Les mentions obligatoires sont-elles présentes ?
Stock sanitaire	Les animaux et plantes sont-ils sains et corrects ?
Documents de vente	Bon de livraison et factures disponibles ?
Information client	Les consignes d'utilisation sont-elles claires ?

### Exemple d'implémentation rapide :

Dans mon stage, on a standardisé les fiches produits en 2 jours, imprimé 300 étiquettes et formé l'équipe, ce qui a réduit les erreurs d'étiquetage de 80% la première semaine.

### Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre te rappelle tes devoirs clés lors de la vente, en boutique et à distance.

- Informer clairement sur produit, **prix TTC et frais**, conditions de livraison, retours et garanties.
- Afficher un **prix lisible et indélébile** et respecter les règles sur promotions et soldes.
- Appliquer le droit de rétractation de 14 jours et la **garantie légale de conformité** de 2 ans, avec procédure de réclamation documentée.
- Pour agro, jardinerie et animalerie, assurer **étiquetage complet et traçabilité**, santé des animaux et conformité des produits phytosanitaires.

En préparant des fiches produits standardisées et des étiquettes à l'avance, tu gagnes du temps, réduis les erreurs et renforces la confiance client tout en restant conforme à la réglementation.

# Sciences et techniques horticoles

## Présentation de la matière :

En Bac Pro TCV, **Sciences et techniques horticoles** t'aide à comprendre le végétal pour mieux conseiller. Tu travailles sur les sols, l'eau, la nutrition et la protection des cultures en lien direct avec les rayons de jardinerie.

Cette matière te prépare à l'épreuve écrite finale **Choix techniques en jardinerie**, en fin de Terminale, d'une **durée de 2 h 30**, avec un **coefficients 2 au bac**, soit environ 10 % de ta note. Un camarade trouvait qu'il stressait moins en connaissant bien les familles de plantes.

## Conseil :

Pour réussir en **Sciences et techniques horticoles**, garde un **rythme régulier**. Consacre 20 minutes 3 fois par semaine à relire le cours, refaire les schémas de plantes et revoir les **mots techniques utiles** face au client.

Pense aussi à t'entraîner en **situation concrète**, au magasin pédagogique, en stage ou chez toi.

- Prépare 2 fiches plantes par semaine
- Résous 1 **sujet type** en 2 h 30

Le jour de l'épreuve, entraîne-toi à lire l'énoncé, planifier ton devoir et garder 20 minutes pour te relire tranquillement.

## Table des matières

<b>Chapitre 1</b> : Reconnaissance des végétaux de jardin .....	<a href="#">Aller</a>
1. Observation et identification .....	<a href="#">Aller</a>
2. Techniques complémentaires .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2</b> : Besoins en sol, eau et nutriments .....	<a href="#">Aller</a>
1. Structure et texture du sol .....	<a href="#">Aller</a>
2. Eau et irrigation .....	<a href="#">Aller</a>
3. Nutriments et fertilisation .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3</b> : Techniques d'entretien et de taille .....	<a href="#">Aller</a>
1. Principes de l'entretien et de la taille .....	<a href="#">Aller</a>
2. Techniques de taille selon le type de végétal .....	<a href="#">Aller</a>
3. Entretien courant et suivi après taille .....	<a href="#">Aller</a>

# Chapitre 1: Reconnaissance des végétaux de jardin

## 1. Observation et identification :

### Feuille et forme :

La feuille est souvent ton meilleur indice, observe la forme, le bord, la nervation et l'arrangement sur la tige pour identifier la famille ou limiter les possibilités d'espèce rapidement.

### Fleurs et inflorescences :

Les couleurs, le nombre de pétales, la présence d'un calice ou d'une corolle et le type d'inflorescence aident beaucoup pendant la période de floraison, surtout au printemps et en été.

### Écorce et port :

Pour les arbustes et arbres, l'écorce, la hauteur, le port et la silhouette restent visibles toute l'année et permettent d'identifier des sujets hors floraison avec précision.

### Example d'identification sur une feuille :

Si tu observes une feuille palmée à 7 lobes, pense d'abord aux érables et vérifie la taille, la toile des nervures et l'écorce pour trancher entre deux espèces proches.

Groupe	Trait clé	Période indicative
Feuillus	Feuilles larges et nervation marquée	Printemps été
Conifères	Aiguilles ou écailles persistantes	Toute l'année
Arbustes	Port buissonnant et bourgeons visibles	Saisonnier

## 2. Techniques complémentaires :

### Habitat et station :

Ton observation doit inclure le milieu, l'exposition, le type de sol et les plantes voisines, ces informations confirment souvent une hypothèse d'identification sur le terrain.

### Outils et ressources :

Prends toujours un carnet, un mètre et une loupe, fais 5 à 10 photos par sujet, puis vérifie avec un guide papier ou une application fiable pour consolider ton diagnostic.

### Cas concret - inventory d'un massif arbustif :

Contexte: mission de 3 heures pour inventorier un massif de 15 m<sup>2</sup>. Etapes: repérage, prise de 30 photos, relevé des 12 espèces dominantes. Résultat: fiche Excel de 12 lignes avec noms et 12 photos annexes.

### Astuce stage :

Commence par lister 3 espèces communes, puis détaille les autres, cela limite les erreurs et te permet de rendre un inventaire propre et efficace à ton tuteur.

Sur le terrain, une fois j'ai confondu un cornouiller et un fusain, ça m'a servi de leçon, depuis je prends systématiquement des gros plans sur les bourgeons et les nervures.

Tâche	Pourquoi
Prendre photos rapprochées	Permet vérification ultérieure et partage avec le tuteur
Noter habitat et exposition	Contexte qui confirme l'identité de l'espèce
Mesurer hauteur et diamètre	Données utiles pour la fiche technique
Comparer avec 2 sources	Réduit le risque d'erreur d'identification
Ranger les données dans un fichier	Livrable clair pour le client ou le tuteur

### Ce qu'il faut retenir

Pour reconnaître les végétaux de jardin, tu relies plusieurs **indices de base** : feuilles, fleurs, écorce et port visibles toute l'année.

- **L'observation de la feuille** (forme, bord, nervation, disposition) te oriente vers la famille ou l'espèce.
- Fleurs et inflorescences complètent l'identification en saison, tandis que l'écorce et le port aident hors floraison.
- En notant milieu, sol, exposition et voisins, tu vérifies si l'espèce est cohérente avec la station.
- Utilise carnet, loupe, **photos et mesures**, puis **validation avec plusieurs sources** et rangement en fichier pour un inventaire fiable.

Avec cette méthode d'inventaire pas à pas, tu limites les confusions et fournis à ton tuteur ou client des données claires, exploitables et faciles à mettre à jour.

## Chapitre 2 : Besoins en sol, eau et nutriments

### 1. Structure et texture du sol :

#### Composition et rôle :

Le sol se compose de particules, matière organique, air et eau, chacun influant sur la croissance. Comprendre la texture aide à prévoir le drainage, la rétention d'eau et l'aération des racines.

#### Amendements et correction :

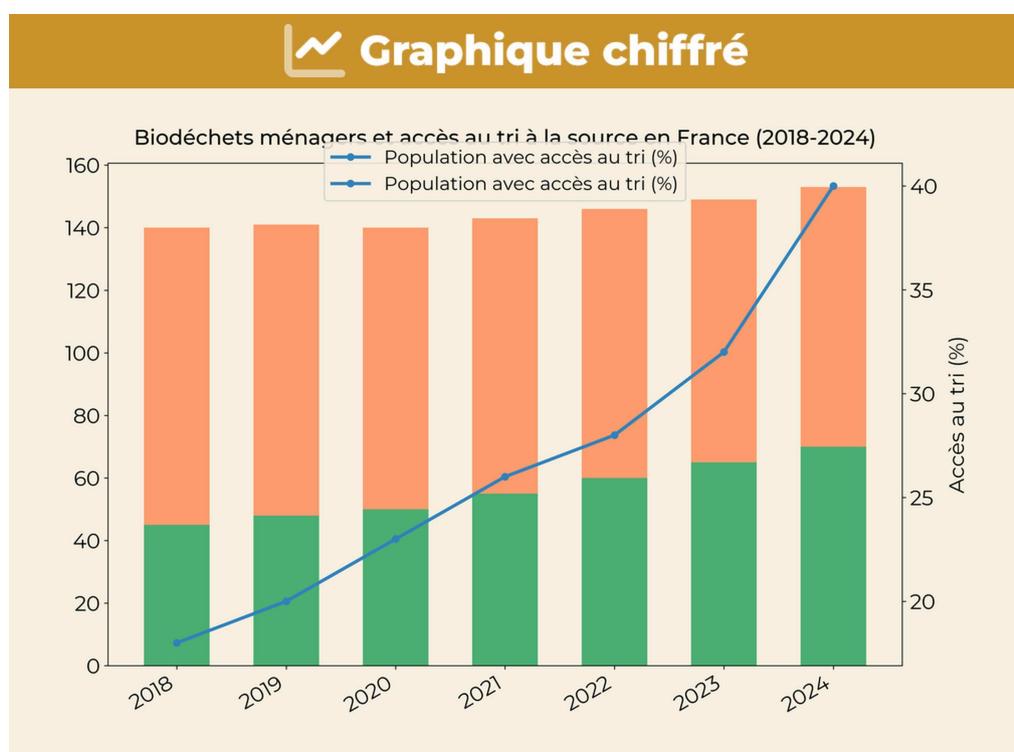
Ajouter du compost ou du sable change la texture et la capacité de rétention d'eau. En pratique, 20 à 40% de compost améliore un sol lourd et favorise la vie microbienne.

#### Test simple sur le terrain :

La méthode au toucher te permet d'estimer argile, limon ou sable. Rappelle-toi, un sol qui forme une boule lisse contient beaucoup d'argile, et il demande une gestion différente.

#### Exemple d'analyse terrain :

Tu prélèves 500 g de terre, observes sa granulométrie et ajoutes 30% de compost si la boule reste dure, pour améliorer la porosité en 3 mois.



### 2. Eau et irrigation :

#### Besoin en eau selon stade :

Les besoins varient beaucoup, puis la plante demande plus d'eau au départ de la croissance et lors de la floraison. Un potager demande en moyenne 20 à 30 mm d'eau par semaine selon la saison.

#### **Méthodes d'irrigation efficaces :**

- Goutte à goutte pour économiser l'eau
- Arrosage en matinée pour réduire l'évaporation
- Paillage pour limiter les arrosages et conserver l'humidité

#### **Surveillance et programmation :**

Utilise un tensiomètre ou observe le poids du pot pour décider. Un programme simple, 10 à 20 minutes trois fois par semaine, évite le stress hydrique pour la plupart des espèces en jardinerie.

#### **Exemple d'arrosage pour godets :**

Pour des godets de 1 litre, arrose 150 à 250 ml quand la surface commence à sécher, soit environ tous les 2 à 4 jours selon la météo.

### **3. Nutriments et fertilisation :**

#### **Macroéléments essentiels :**

Azote, phosphore et potassium forment l'ossature de la fertilisation. L'azote favorise la feuille, le phosphore la racine et la floraison, le potassium la résistance. Les dosages se calculent selon la culture.

#### **Diagnostic et correction :**

Observe les symptômes foliaires pour repérer les carences, ou fais une analyse de sol annuelle. Un apport d'azote de 20 g/m<sup>2</sup> au printemps peut relancer des cultures affaiblies.

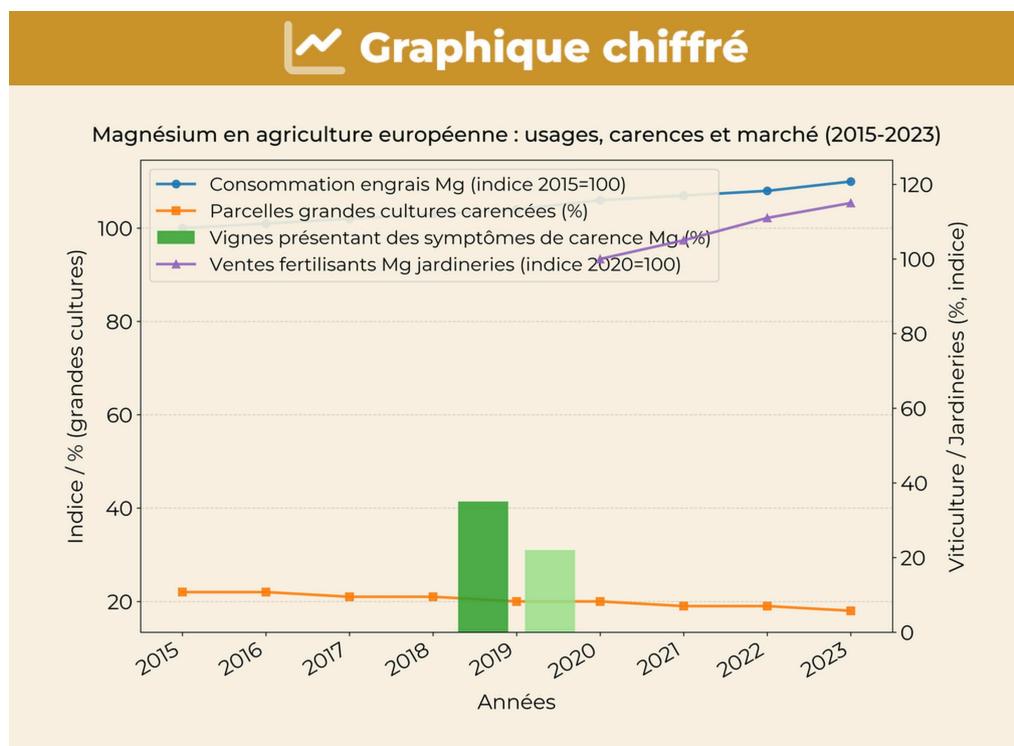
#### **Fertilisants organiques et minéraux :**

Le compost apporte lentement NPK et microéléments, tandis que les engrains minéraux corrigent rapidement un manque. Pour une production commerciale, combine souvent 30% organique et 70% minéral.

#### **Exemple de correction d'une carence en magnésium :**

Un apport foliaire de 5 g de sulfate de magnésium par litre sur 10 m<sup>2</sup>, répété 2 fois à 10 jours d'intervalle, corrige souvent le jaunissement interveinal.

## Graphique chiffré



Élément	Symptômes visibles	Action recommandée
Azote	Feuilles jaunes, croissance ralentie	Apport rapide 10 à 20 g/m <sup>2</sup> d'azote minéral
Phosphore	Racines faibles, retard de floraison	Amendement phosphaté et compost 30%
Potassium	Bords foliaires brûlés, faible résistance	Apport de potasse selon recommandation, 40 g/m <sup>2</sup> si besoin

### Mini cas concret – vérification d'un massif en jardinerie :

Contexte : un massif de 20 m<sup>2</sup> montre jaunissement foliaire et floraison faible après 6 semaines de vente intense en plein été.

#### Étapes :

- Prélèvement 3 échantillons de terre de 0 à 20 cm
- Analyse rapide du pH et NPK en 48 heures
- Apport ciblé : 400 g d'engrais NPK 12-12-17 pour 20 m<sup>2</sup> et 5 kg de compost répartis

#### Résultat chiffré et livrable attendu :

Après 2 semaines, réduction du jaunissement de 70% et reprise de la floraison. Livrable : fiche d'intervention de 1 page avec mesures, doses appliquées et photo avant/après.

#### Checklist opérationnelle sur le terrain :

Tâche	À vérifier
Analyse visuelle	Couleur des feuilles, croissance, présence de parasites
Test d'humidité	Poids du pot ou sondage 5 cm de profondeur
pH et conductivité	pH entre 5,5 et 7, selon espèce, EC adaptée
Action corrective	Dose, produit, date et photo pour traçabilité

### Astuce de stage :

Note systématiquement la météo et la date d'arrosage, cela évite 60% des erreurs d'arrosage que j'ai vues en stage.

### Exemple d'application en rayon vente :

Propose un petit guide client indiquant fréquence d'arrosage et type d'engrais pour chaque catégorie, cela augmente la satisfaction et réduit les retours produits.

### Ce qu'il faut retenir

Pour des plantes en forme, vise une **bonne structure du sol**, une **gestion précise de l'eau** et un **équilibre NPK adapté** à chaque culture.

- Améliore un sol lourd avec 20 à 40% de compost pour aération et vie microbienne.
- Applique 20 à 30 mm d'eau par semaine, de préférence le matin, avec goutte à goutte et paillage.
- Surveille symptômes foliaires, pH, humidité et adapte azote, phosphore, potassium ou magnésium.
- Note météo, arrosages et apports pour suivre tes actions et corriger rapidement.

En combinant observation régulière, mesures simples et apports ciblés, tu préviens stress hydrique, carences et baisses de floraison, tout en sécurisant tes résultats au jardin ou en jardinerie.

## Chapitre 3 : Techniques d'entretien et de taille

### 1. Principes de l'entretien et de la taille :

#### Objectifs de la taille :

La taille permet d'améliorer la santé de la plante, de contrôler sa forme, d'augmenter la floraison ou la production fruitière, et d'assurer la sécurité autour des allées et installations.

#### Périodes et fréquences :

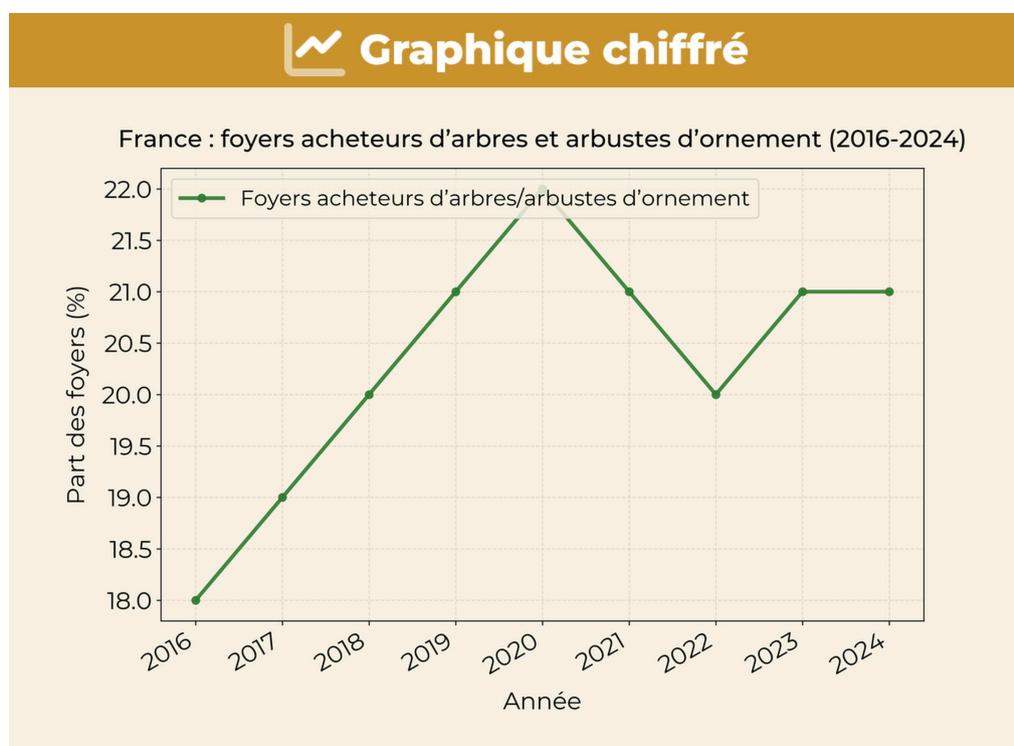
On taille principalement en période de repos végétatif, en hiver, ou juste après la floraison pour les espèces printanières, compte généralement 1 à 2 tailles par an selon l'espèce et l'objectif.

#### Outils et sécurité :

Utilise sécateur, coupe-branches, scie égoïne et tronçonneuse adaptée, porte gants et lunettes, affûte régulièrement et désinfecte les lames pour éviter la propagation de maladies.

#### Exemple d'élagage d'un rosier :

Après la floraison supprime le bois mort, coupe environ 30% des tiges, taille à 45 degrés au-dessus d'un bourgeon extérieur et laisse la structure aérée pour limiter l'humidité et les maladies.



### 2. Techniques de taille selon le type de végétal :

### **Taille d'entretien des arbustes :**

Pour l'entretien, supprime le bois mort et 20 à 30% du volume si nécessaire, privilégie les coupes près d'un bourgeon sain et évite les tailles rases qui affaiblissent la plante.

### **Taille de formation des jeunes sujets :**

Sur les 2 à 3 premières années choisis un axe principal, élimine les gourmands, installe un tuteur si nécessaire et réalise des coupes légères pour créer une charpente solide.

### **Taille des fruitiers et des rosiers :**

Pour les arbres fruitiers favorise une structure en gobelet ou palmette, enlève 30 à 40% des pousses concurrentes, et respecte la période de taille propre à chaque espèce pour optimiser la production.

### **Exemple de taille de formation d'un jeune pommier :**

Dans la première année garde un meneur, supprime les branches basses, espaces les charpentières et limite la hauteur à 2 m pour faciliter les récoltes et la vigne.

## **3. Entretien courant et suivi après taille :**

### **Désherbage et paillage :**

Maintiens la zone propre par un désherbage manuel régulier, pose un paillage de 5 à 8 cm pour limiter l'évaporation et réduire la pousse des adventices autour des massifs.

### **Arrosage et fertilisation après coupe :**

Après une taille sévère, apporte un arrosage régulier, par exemple 5 à 10 litres par arbuste par semaine pendant un mois, et évite un excès d'azote qui stimule les gourmands.

### **Surveillance des maladies et cicatrisation :**

Inspecte les plaies de coupe pendant 2 à 4 semaines, enlève les parties malades, désinfecte l'outil entre plants contaminés et assure une bonne aération pour favoriser la cicatrisation.

Un jour en stage, j'ai failli oublier de désinfecter le sécateur et un rosier a développé une tache, depuis je fais toujours durer 30 secondes chaque désinfection.

Outil	Usage	Diamètre conseillé
Sécateur	Coupe fine et fructification	Jusqu'à 2 cm
Coupe-branches	Branches moyennes	De 2 à 5 cm
Scie / tronçonneuse	Branches épaisses	Plus de 5 cm

### **Mini cas concret : taille d'entretien d'une haie de 30 mètres :**

Contexte Client commercial avec une haie de laurier palme de 30 m et 1,8 m de haut, feuillage dense et bois mort localisé. Objectif rendu net et sécurité sur trottoir.

## Étapes :

Inspection initiale pendant 15 minutes, suppression du bois mort estimée à 20% du volume, réduction de hauteur de 20 cm, taille de finition et évacuation des déchets verts par 2 personnes en 3 heures.

## Résultat et livrable attendu :

Haie uniforme de 30 m, volume réduit d'environ 20%, déchets verts évalués à 0,6 m<sup>3</sup>, rapport d'intervention avec photos avant/après et feuille de temps de 3 heures rédigée pour le client.

Tâche	Fréquence	Matériel	Vérification
Désinfection des outils	Avant et après chaque plante	Désinfectant, chiffon	Couleurs des lames propres
Coupes de formation	Annuel les 2 premières années	Sécateur, échenilloir	Absence de branches concurrentes
Paillage	Tous les 1 à 2 ans	Paillis organique 5 à 8 cm	Couverture homogène
Arrosage post-taille	Hebdomadaire 4 semaines	Arrosoir, tuyau	Sol humide mais non détrempé
Nettoyage du chantier	À chaque intervention	Benne, sacs	Aucun débris sur trottoir

## Astuces et erreurs fréquentes :

Astuce organise ton travail en 3 phases: observation 10 minutes, taille 70% du temps, nettoyage 20% du temps. Erreur fréquente, couper trop près du col, ce qui empêche la cicatrisation et affaiblit la plante.

## Ressource pratique :

Prends des photos avant/après, note durée et matériel, et remets une fiche d'intervention au client. Ce livrable facilite le suivi et justifie le temps passé, souvent 1 page et 2 photos suffisent.

### Ce qu'il faut retenir

La taille sert à **améliorer la santé**, maîtriser la forme, sécuriser les circulations et booster fleurs ou fruits.

- Taille surtout en **période de repos végétatif**, 1 à 2 fois par an selon l'espèce et l'objectif.
- Choisis l'outil adapté au diamètre, porte gants et lunettes, désinfecte systématiquement pour limiter les maladies.

- Arbustes, fruitiers et rosiers demandent des coupes ciblées: bois mort, branches concurrentes, charpente solide en **structure en gobelet** ou palmette.
- Après taille: désherbage, paillage, arrosage mesuré et suivi des plaies pendant quelques semaines.

Organise toujours ton chantier en phases **observation, taille, nettoyage** et garde des preuves (photos, fiche d'intervention) pour suivre l'évolution et rassurer ton client.

# Sciences et techniques des équipements et agroéquipements

## Présentation de la matière :

Dans le Bac Pro TCV, la matière **Sciences et techniques des équipements et agroéquipements** t'aide à comprendre les outils, machines et produits techniques que tu présentes en jardinerie ou en animalerie.

En cours, tu étudies les **caractéristiques techniques des matériels**, la sécurité, l'entretien et l'impact environnemental, pour expliquer clairement au client à l'oral comment utiliser chaque équipement sans risque.

Cette matière est mobilisée dans une **épreuve écrite d'examen final** appelée « Choix techniques » en terminale, durée 2 h 30 et coefficient 2, et complétée par des situations évaluées en CCF au fil de l'année.

## Conseil :

Pour réussir en **Sciences et techniques des équipements et agroéquipements**, prévois 2 séances de révision courtes, environ 20 minutes, plutôt que tout laisser pour la fin.

Un camarade de Bac Pro TCV m'a dit qu'il progressait beaucoup en préparant une fiche simple par type de matériel avant les contrôles. Tu peux par exemple :

- Lister 2 à 3 fonctions clés
- Noter les règles de sécurité essentielles

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Types d'outils et de matériels de jardin .....	<a href="#">Aller</a>
1. Outils à main et petit matériel .....	<a href="#">Aller</a>
2. Matériels motorisés et systèmes d'eau .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Caractéristiques techniques des équipements .....	<a href="#">Aller</a>
1. Puissance, performance et autonomie .....	<a href="#">Aller</a>
2. Dimensions, capacité et ergonomie .....	<a href="#">Aller</a>
3. Sécurité, normes et maintenance .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 3:</b> Conseils d'utilisation aux clients .....	<a href="#">Aller</a>
1. Conseils d'explication et démonstration .....	<a href="#">Aller</a>
2. Sécurité, produits et dosage .....	<a href="#">Aller</a>
3. Entretien, garantie et suivi client .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 4:</b> Règles de sécurité et de prévention .....	<a href="#">Aller</a>
1. Principes généraux de sécurité .....	<a href="#">Aller</a>

2. Prévention des risques spécifiques ..... [Aller](#)

3. Gestion des urgences et prévention incendie ..... [Aller](#)

**Chapitre 5 :** Entretien courant des machines et matériels ..... [Aller](#)

1. Vérifications quotidiennes ..... [Aller](#)

2. Entretien périodique et gestes techniques ..... [Aller](#)

3. Gestion des pièces, stockage et cas pratique ..... [Aller](#)

# Chapitre 1: Types d'outils et de matériels de jardin

## 1. Outils à main et petit matériel:

### Outils de base :

Les outils de base incluent bêche, pelle, fourche, râteau, binette et sarclouse, ils servent au travail du sol, au semis et aux plantations sur des surfaces de quelques mètres carrés à plusieurs centaines.

### Matériel de coupe :

Le sécateur, la cisaille et le coupe-branche permettent des coupes propres, indispensables pour la santé des plantes, pense à affûter tous les 3 à 6 mois et à désinfecter avant chaque taille.

### Sécurité et protections :

Gants, lunettes, chaussures de sécurité et casque réduisent les accidents fréquents en jardinerie, il est courant de perdre 10 minutes chaque jour pour enfiler correctement l'équipement, mais cela évite bien des blessures.

### Exemple d'utilisation d'un sécateur :

Tu coupes une branche de 1,5 cm de diamètre, fais une coupe nette inclinée, nettoie la lame après 5 à 10 coupes pour limiter les maladies et garde une distance de sécurité de 1 mètre autour.

Outil	Usage	Entretien
Bêche	Retourner la terre	Nettoyage et huilage mensuel
Sécateur	Tailler les branches fines	Affûtage tous les 3 mois
Râteau	Niveler le sol et ramasser	Nettoyage après chaque usage
Gants	Protection des mains	Lavage et remplacement tous les 6 mois

### Erreurs fréquentes :

Oublier d'affûter les outils provoque des coupes déchirées et favorise les maladies, pense à un contrôle visuel rapide avant chaque chantier pour éviter casse ou infection des végétaux.

## 2. Matériels motorisés et systèmes d'eau :

### Tondeuse et débroussailleuse :

La tondeuse et la débroussailleuse gagnent du temps sur des surfaces de 100 m<sup>2</sup> à 1 000 m<sup>2</sup>, vérifie huile et bougie toutes les 25 à 50 heures d'utilisation pour éviter pannes coûteuses.

### Systèmes d'arrosage :

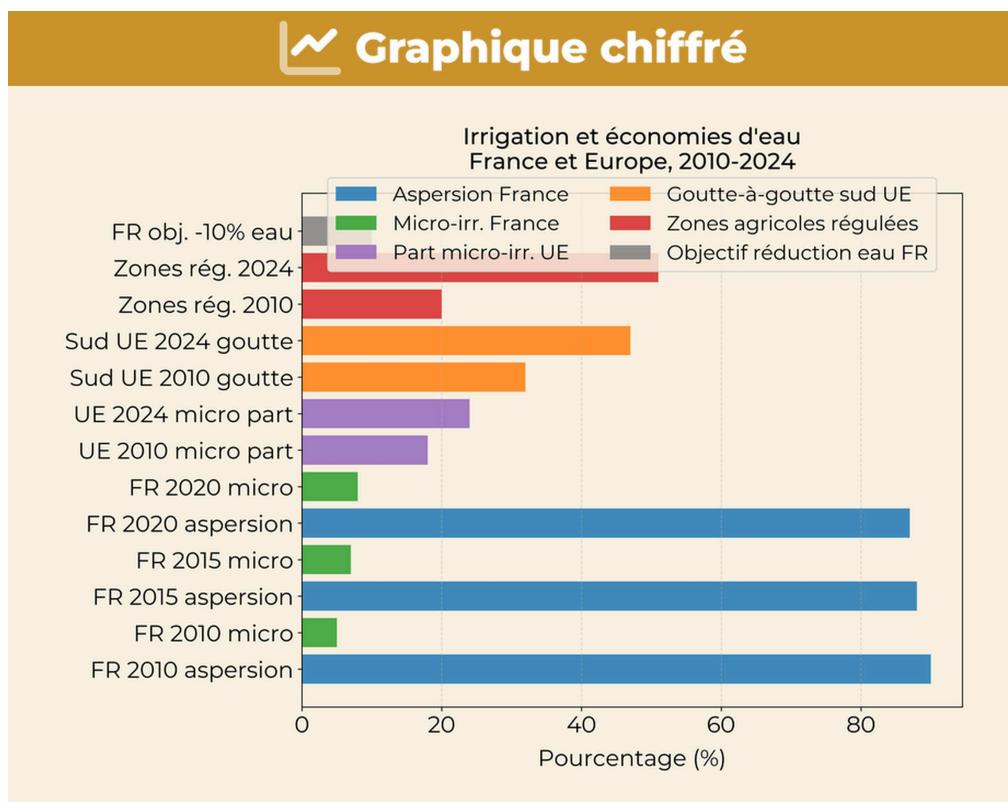
Arrosoirs, tuyaux et systèmes d'irrigation goutte à goutte permettent d'économiser de l'eau, prévois 20 à 30 minutes pour installer un kit goutte à goutte sur 50 m<sup>2</sup>, c'est rentable sur le long terme.

### Entretien des moteurs :

Vidange annuelle, nettoyage du filtre et inspection des courroies prolongent la vie du matériel motorisé, sur un parc de 5 machines bien entretenues tu réduis les réparations de 30 à 40 pour cent.

### Exemple d'installation d'un goutte à goutte :

Pour 100 m<sup>2</sup>, pose 2 lignes principales, installe 25 émetteurs, règle le débit à 2 litres par heure, teste le système 24 heures après l'installation pour détecter fuites ou réglages à faire.



### Mini cas concret :

Contexte : Tu dois préparer le matériel pour l'entretien d'un jardin client de 250 m<sup>2</sup>, le but est d'optimiser les interventions mensuelles et de réduire les coûts de 20 pour cent.

### Étapes :

Faire l'inventaire des outils, nettoyer et affûter 12 pièces, vérifier 2 moteurs et installer un système goutte à goutte, prévoir 3 heures par intervention pour 2 interventions par mois.

### Résultat et livrable :

Résultat : réduction moyenne du temps d'intervention de 30 pour cent et baisse des incidents mécaniques de 40 pour cent. Livrable attendu : fiche inventaire de 1 page et planning d'entretien sur 6 mois.

### Astuces de terrain :

Range les outils propres et secs, numérote les manches et garde une trousse de petits consommables, cette organisation te fera gagner 10 à 15 minutes par sortie en moyenne.

Checklist opérationnelle	Fréquence
Vérifier huile et bougie	Toutes les 25 heures
Affûter sécateurs et lames	Tous les 3 mois
Nettoyer et désinfecter outils	Après chaque chantier
Contrôle des fuites d'arrosage	Mensuel

### Exemple d'organisation pour un stage :

Lors d'un stage de 3 semaines, je classais 20 outils par caisse, notais état et date de dernière révision, ce petit rituel a évité 2 pannes majeures et fait gagner du temps au groupe.

### Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre présente les outils de base du jardinier, du sécateur à la tondeuse, et montre comment les utiliser en sécurité. Tu vois comment un **entretien régulier du matériel** réduit pannes, maladies et temps perdu.

- Les **outils de base essentiels** servent à préparer le sol, semer, planter et entretenir proprement.
- Gants, lunettes et chaussures protègent si tu respectes une **sécurité minimale systématique** à chaque chantier.
- Tondeuse, débroussailleuse et **systèmes d'arrosage économies** gagnent du temps si tu suis la checklist d'entretien.
- Une **organisation rigoureuse du stock** avec inventaires, numérotation et nettoyage après usage réduit coûts et incidents.

En appliquant ces principes simples de choix d'outils, de protection et d'entretien, tu optimises chaque intervention et améliores la qualité de tes jardins.

## Chapitre 2 : Caractéristiques techniques des équipements

### 1. Puissance, performance et autonomie :

#### **Puissance et couple :**

La puissance indique l'énergie disponible pour accomplir un travail, le couple mesure la force de rotation utile pour trancher ou tirer. Ces deux valeurs conditionnent la productivité et la durée d'utilisation par tâche.

#### **Autonomie et temps de recharge :**

L'autonomie réelle dépend de la batterie, de l'usage et de la température. En pratique, prévois 30 à 120 minutes pour des outils électrifiés courants, et de 30 à 60 minutes de recharge rapide pour les modèles modernes.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

Tu remplaces 2 tondeuses thermiques par 2 modèles électriques, durée de travail identique, réduction du bruit et coût carburant diminué d'environ 40 euros par mois en saison.

### 2. Dimensions, capacité et ergonomie :

#### **Dimensions et encombrement :**

Les dimensions influencent la maniabilité et le stockage. Note la largeur utile, la hauteur et le rayon de braquage pour savoir si l'équipement passe entre les allées ou sur les présentoirs.

#### **Ergonomie et facilité d'entretien :**

Une bonne ergonomie réduit la fatigue et les TMS, privilégie des commandes accessibles et des masses équilibrées. Vérifie l'accès aux filtres et aux points de graissage pour limiter les interventions de 5 à 15 minutes.

Élément	Ordre de grandeur	Impact terrain
Largeur de coupe	40 à 60 cm	Temps de travail réduit
Poids	10 à 35 kg	Maniabilité et transport
Autonomie batterie	30 à 120 min	Cycles de travail quotidiens

### 3. Sécurité, normes et maintenance :

#### **Normes et marquages :**

Repère les marquages CE, les indices de protection IP et les normes spécifiques machine. Ces indications te garantissent conformité, compatibilité et exigences de formation pour l'utilisateur.

### Maintenance préventive et fréquence :

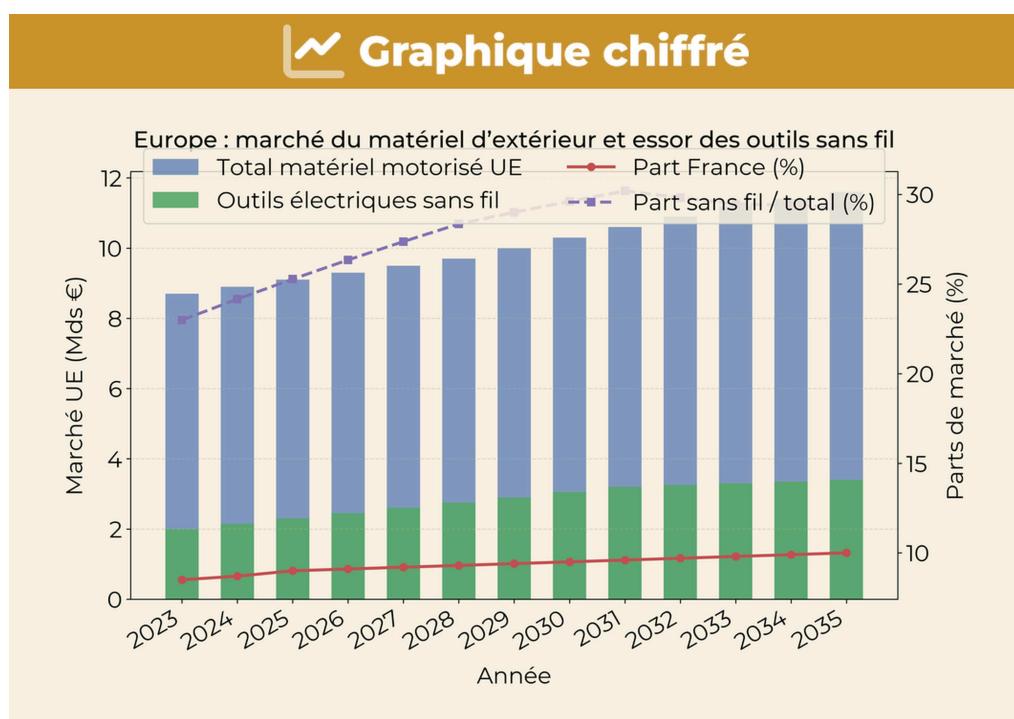
Planifie des contrôles simples toutes les 50 heures pour les outils motorisés, nettoyage hebdomadaire et révision annuelle. Une maintenance régulière prolonge la durée de vie de 20 à 40 pour cent selon l'usage.

### Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En appliquant un contrôle rapide de 5 points toutes les semaines, une boutique réduit les pannes imprévues de 30 pour cent sur 6 mois.

### Mini cas concret :

Contexte : une jardinerie veut remplacer 3 débroussailleuses âgées par 3 modèles électriques. Étapes : recenser besoins, comparer autonomie et couple, tester sur 2 jours, former 2 salariés. Résultat : gain de 15 minutes par chantier et réduction du bruit de 6 dB, satisfaction client plus élevée. Livrable attendu : fiche technique comparée avec coût total d'acquisition et d'utilisation sur 2 ans, estimation chiffrée de l'économie de carburant de 1 200 euros sur 24 mois.



Vérification	Fréquence	Action
Niveau huile et lubrification	Toutes les 50 heures	Compléter et graisser
Tension et état des batteries	Hebdomadaire	Contrôler et recharger
Sécurité des commandes	Avant chaque utilisation	Test des arrêts
État des organes coupants	Mensuel	Affûter ou remplacer

### **Astuce pratique :**

Sur le terrain, note les heures d'utilisation quotidiennes et inscris-les sur l'équipement, cela évite les oubli et facilite la maintenance préventive avec ton équipe.

### **i Ce qu'il faut retenir**

**Puissance et couple** déterminent la capacité de coupe et la productivité, tandis que l'autonomie dépend surtout de la batterie, de l'usage et de la température. Les dimensions et le poids impactent directement maniabilité, stockage et confort.

- **Autonomie et recharge** typiques: 30 à 120 minutes d'utilisation, 30 à 60 minutes pour une recharge rapide.
- **Dimensions et ergonomie** adaptées réduisent la fatigue et les TMS, et accélèrent les interventions d'entretien.
- Les marquages CE et indices IP garantissent conformité, sécurité et besoins de formation.
- **Maintenance préventive régulière** (contrôles, nettoyage, révisions) limite les pannes et prolonge nettement la durée de vie.

En combinant bons réglages techniques, vérifications planifiées et retour d'expérience terrain, tu améliores la performance, la sécurité et le coût global de tes équipements sur le long terme.

## **Chapitre 3 : Conseils d'utilisation aux clients**

### **1. Conseils d'explication et démonstration :**

#### **Préparer la démonstration :**

Avant de parler, vérifie l'état du produit, prépare un poste propre et une surface d'essai. Prévois 5 à 10 minutes pour une démonstration simple qui rassure le client et répond aux questions.

#### **Points à expliquer :**

Explique l'usage courant, les limites et les réglages clés. Donne 3 consignes prioritaires, par exemple hauteur de coupe, sécurité et fréquence d'entretien, pour éviter les erreurs dès la première utilisation.

#### **Matériel de démonstration :**

Utilise un exemplaire fonctionnel, des accessoires et un mode d'emploi simplifié. Si possible, laisse un document papier ou numérique synthétique de 1 page pour que le client l'emporte.

#### **Exemple de démonstration :**

Tu présentes une tondeuse électrique, montres le démarrage, le réglage de coupe et la sécurité, puis laisses le client tenir la machine pendant 2 minutes sous ta supervision.

### **2. Sécurité, produits et dosage :**

#### **Lire l'étiquette et les pictogrammes :**

Insiste toujours sur la lecture de l'étiquette, la dose et la période d'application. Dis au client de respecter la concentration indiquée pour éviter les dégâts et les risques sanitaires.

#### **Équipements de protection :**

Conseille des gants, lunettes et vêtements adaptés pour l'utilisation de produits. Pour un mélange, prévois 1 bol de protection et 10 à 15 minutes pour la préparation et le nettoyage après usage.

#### **Stockage et élimination :**

Explique où ranger produits et batteries, à l'abri du gel et hors de portée des enfants. Indique les points de collecte locaux pour les déchets et piles, et rappelle qu'on ne jette rien dans les ordures ménagères.

#### **Exemple de dosage pratique :**

Pour un nettoyant concentré, indique la dilution en clair, par exemple 20 ml pour 5 litres d'eau, et insiste sur la règle de toujours mesurer avec une cuillère graduée.

### **3. Entretien, garantie et suivi client :**

**Entretien courant à recommander :**

Donne 3 tâches simples au client : nettoyage après usage, contrôle visuel hebdomadaire et lubrification tous les 3 mois. Ces gestes prolongeant la durée de vie de 20 à 40 pour cent sont faciles à effectuer.

**Garanties, notices et contacts :**

Explique la durée de garantie, ce qu'elle couvre et la procédure de SAV. Laisse un numéro utile et propose d'envoyer un rappel par SMS ou mail sous 7 jours pour confirmer l'achat et conseils.

**Conseils saisonniers :**

Donne des recommandations de fin de saison, par exemple vider le carburant, stocker les batteries à 50 pour cent de charge et protéger les équipements des intempéries pendant au moins 3 à 6 mois.

**Exemple de suivi post-vente :**

Après vente, propose un rendez-vous de vérification à 1 mois pour vérifier l'usage et corriger les erreurs, cela réduit les retours produit d'environ 30 pour cent en pratique.

**Mini cas concret :**

Contexte : un client achète une tondeuse batterie 40 V, autonomie indiquée 45 minutes et temps de charge 90 minutes. Ton rôle est de conseiller l'usage et fournir un livrable simple et chiffré.

**Étapes :**

1 Présenter la machine et sa portée, 2 montrer le montage et le réglage de hauteur, 3 expliquer charge, autonomie et stockage, 4 rédiger une fiche usage d'une page.

**Résultat :**

Le client comprend l'autonomie réelle, sait charger la batterie et appliquer les consignes de sécurité. La séance dure 10 à 15 minutes, client satisfait, moins de retours SAV.

**Livrable attendu :**

Une fiche usage A4 en recto, indiquant autonomie 45 minutes, charge 90 minutes, largeur de coupe 40 cm, réglage hauteur 20 à 70 mm, et 3 consignes de sécurité à suivre.

**Check-list opérationnelle :**

Action	Quand	Pourquoi	Outil
Vérifier état avant démonstration	Avant la vente	Sécurité et crédibilité	Liste de contrôle
Montrer les gestes clés	Pendant la démonstration	Réduction erreurs d'utilisation	Produit en fonctionnement

Fournir fiche usage	Au moment de l'achat	Référence rapide pour client	A4 imprimé
Proposer suivi	Sous 30 jours	Limiter retours et fidéliser	Rappel SMS ou mail

#### Astuce stage :

Quand tu es en rayon, note les 3 questions les plus fréquentes des clients et prépare une fiche réponse rapide, tu gagneras 5 à 10 minutes par vente et tu feras moins d'erreurs.

#### Ce qu'il faut retenir

Pour conseiller, prépare un poste propre et un produit opérationnel pour une **préparation de démonstration claire**. Explique l'usage, les limites et 3 consignes clés, puis fais manipuler le client. Insiste sur la lecture de l'étiquette, la dilution correcte et les **gestes de sécurité indispensables** avec équipements adaptés, stockage sécurisé et tri. Donne 3 tâches d'entretien simples, précise garantie et contacts, plus une fiche A4 chiffrée. Termine par un rappel à 30 jours pour **assurer un suivi simple** et limiter les retours.

- Prévoir 5 à 15 minutes par démonstration.
- Montrer réglages essentiels et sécurité de base.
- Noter les questions fréquentes et y répondre par fiche.

Ainsi tu rassures le client, réduis les erreurs d'utilisation et gagnes du temps tout en fidélisant.

## **Chapitre 4 : Règles de sécurité et de prévention**

### **1. Principes généraux de sécurité :**

#### **Équipement de protection individuelle :**

Tu dois toujours porter les protections adaptées selon l'activité, par exemple gants, lunettes, chaussure de sécurité. Elles réduisent les coupures, éclaboussures ou glissades et protègent ta santé sur le long terme.

#### **Signalisation et organisation des zones :**

Place des panneaux clairs pour les zones interdites, produits dangereux et sorties. Délimite un chemin client et un chemin employé de 1 à 1,5 m quand l'espace le permet, pour éviter les collisions et les incidents.

#### **Gestes et postures :**

Adopte des postures qui protègent ton dos, par exemple plier les genoux pour soulever un sac de 20 kg, garder le dos droit et rapprocher la charge de ton corps.

#### **Exemple d'application d'une règle :**

En rayon engrais, tu ranges les sacs lourds en bas, à hauteur de cuisse, pour réduire 70% du risque de blessure lombaire lors de la manutention quotidienne.

### **2. Prévention des risques spécifiques :**

#### **Produits dangereux et fiches de sécurité :**

Identifie tous les produits classés dangereux et conserve leur fiche de données de sécurité. Forme-toi 30 à 60 minutes sur chaque famille de produits pour connaître manipulations et gestes en cas d'exposition.

#### **Outils motorisés et entretien :**

Vérifie l'état des motobineuses, tondeuses et tronçonneuses avant usage, contrôle le niveau d'huile et la protection de lame. Un entretien simple toutes les 10 à 20 heures d'utilisation évite 60 à 80% des pannes dangereuses.

#### **Risques liés aux animaux et manutention :**

En animalerie, isole les animaux stressés et utilise des contenants adaptés. Évite les mains dans les cages sans protection et note les antécédents d'agressivité dans un registre accessible.

#### **Exemple d'un mini cas concret :**

Contexte : un magasin de 120 m<sup>2</sup> avec 2 employés, 30 références de produits phytosanitaires. Étapes : inventaire complet, création de 6 fiches sécurité, formation de 2 employés pendant 1 heure, affichage des consignes en rayon. Résultat : zéro incident signalé en 12 mois. Livrable attendu : registre des formations signé et 6 fiches de sécurité imprimées et placées en zone réservée.

Équipement	Usage principal	Remarques
Gants	Manipulation de produits et terre	Renouveler chaque mois si usage intensif
Lunettes de protection	Pulvérisation et coupe	Nettoyer après chaque utilisation
Chaussures de sécurité	Prévention des chutes et écrasements	Contrôler la semelle tous les 6 mois

#### **Astuce de stage :**

Range toujours les épandeurs et pulvérisateurs à l'extérieur ou dans un local ventilé, et note la dernière désinfection sur une étiquette. Ça évite les contaminations croisées et les contrôles négatifs.

### **3. Gestion des urgences et prévention incendie :**

#### **Plan d'évacuation et exercices :**

Affiche un plan d'évacuation visible à l'entrée et organise un exercice d'évacuation tous les 12 mois, en 5 à 10 minutes, pour que l'équipe sache où se regrouper et comment couper l'électricité si nécessaire.

#### **Matériel de secours et premiers soins :**

Maintiens une trousse de premiers secours complète et un défibrillateur si possible. Vérifie la trousse chaque mois et note les dates de péremption pour les pansements et médicaments.

#### **Prévention incendie et installations électriques :**

Contrôle l'état des rallonges, évite les surcharges électriques et place un extincteur adapté à la classe du feu, contrôlé tous les ans. Un extincteur en place peut réduire l'ampleur d'un départ de feu en quelques minutes.

#### **Exemple d'organisation d'urgence :**

Tu fixes une procédure simple : couper l'alimentation principale, évacuer clients et personnel en 2 minutes maximum, appeler les secours, et vérifier l'absence de blessés. Cela s'entraîne en 10 minutes par trimestre.

Vérification	Fréquence	Qui
Extincteurs opérationnels	1 fois par an	Responsable magasin
Trousse de secours complète	1 fois par mois	Employé désigné
Exercice d'évacuation	1 fois par an	Toute l'équipe

### Exemple d'incident évité :

Une rallonge mal positionnée provoque une étincelle, mais la bonne signalisation et l'extincteur prêt ont permis d'éteindre le départ de feu en moins de 3 minutes, évitant évacuation lourde et dégâts majeurs.

### Astuce organisation terrain :

Tiens un registre papier simple pour les vérifications quotidiennes, avec la date, la vérification faite et la signature. Cinq lignes par jour suffisent et ça rassure lors d'un contrôle.

## Ce qu'il faut retenir

Protège-toi avec l'**Équipement de protection individuelle** adapté et vérifie régulièrement gants, lunettes et chaussures. Organise la **signalisation des zones à risque** et sépare les circulations clients et employés pour limiter les collisions.

- Adopte de bons gestes de manutention et place les charges lourdes en bas pour préserver ton dos.
- Identifie les **produits classés dangereux**, garde leurs fiches de sécurité et forme-toi à leur utilisation.
- Contrôle l'état des outils motorisés et isole les animaux stressés avec protections adaptées.
- Affiche un **plan d'évacuation et exercices**, vérifie extincteurs, trousse de secours et tiens un registre de contrôle.

En appliquant ces routines simples et tracées, tu réduis fortement les accidents, les pannes dangereuses et les incidents incendie, tout en rassurant ton équipe et les contrôleurs.

## Chapitre 5 : Entretien courant des machines et matériels

### 1. Vérifications quotidiennes :

#### Inspection visuelle :

Chaque matin, passe un coup d'œil général sur les machines, repère fuites, câbles abîmés, supports desserrés. Consacre 5 minutes par machine pour éviter des pannes qui coûtent souvent plus cher que la prévention.

#### Niveaux et combustibles :

Vérifie huile, carburant, liquide de refroidissement et lave-glace si présent. Remplis si besoin et note les volumes ajoutés pour suivre la consommation et repérer une hausse anormale.

#### Nettoyage rapide :

Enlève saletés, feuilles et terre autour des parties mobiles. Un nettoyage de 3 à 5 minutes prolonge la durée de vie des pièces et limite l'usure prématuée des roulements.

#### Exemple d'entretien quotidien :

Pour une débroussailleuse utilisée 2 heures par jour, un contrôle de 5 minutes a évité une casse de câble et économisé 80€ de réparation la saison suivante.

### 2. Entretien périodique et gestes techniques :

#### Lubrification et graissage :

Graisse les points recommandés tous les 50 heures d'utilisation ou une fois par mois selon l'usage. Utilise la graisse préconisée par le constructeur pour éviter le grippage des articulations.

#### Affûtage, réglages et pièces d'usure :

Affûte les lames toutes les 20 heures d'utilisation intensive ou en début de saison. Change courroies et filtres selon la durée d'usage ou si l'usure est visible pour éviter des pertes de puissance.

#### Batteries et moteurs électriques :

Pour les batteries, contrôle la charge mensuellement et nettoie bornes et connexions. Pour les moteurs, vérifie température et vibrations anormales afin d'anticiper un démontage ou un remplacement.

#### Astuce de stage :

Note toujours l'heure de début et de fin d'une intervention sur le carnet d'atelier, cela t'aidera à chiffrer le temps passé et à améliorer ton planning.

Élément	Fréquence	Durée approximative	Action
---------	-----------	---------------------	--------

Contrôle visuel	Quotidien	5 min	Vérifier fuites et pièces cassées
Graissage	Mensuel / 50 h	10 à 20 min	Appliquer graisse sur points prévus
Affûtage de lame	Toutes les 20 h	30 min	Affûter ou remplacer la lame
Vidange huile moteur	Annuel / 100 h	30 à 45 min	Vidanger et remettre huile neuve

#### **Organisation et traçabilité :**

Tiens un carnet d'atelier ou un fichier numérique pour chaque machine, indique dates, heures, pièces changées et coûts. Cette traçabilité aide à vendre un service client et à planifier les réparations.

### **3. Gestion des pièces, stockage et cas pratique :**

#### **Stock et pièces détachées :**

Garde un stock minimum de pièces d'usure courantes, 3 filtres, 2 bougies et 1 jeu de courroies par machine critique. Cela réduit le délai de réparation et améliore ton service client.

#### **Stockage hivernal et conservation :**

Pour l'hivernage, vidange carburant, protège pièces métalliques et place les batteries dans un local sec. Un bon stockage prolonge la durée de vie et évite la corrosion coûteuse.

#### **Mini cas concret – remise en état d'une tondeuse thermique :**

Contexte : une tondeuse rentrée après 150 h d'utilisation, client se plaint perte de puissance. Étapes : diagnostic 20 min, nettoyage complet 30 min, changement bougie 1 pièce, vidange 0,6 L d'huile, affûtage lame 30 min. Résultat : puissance retrouvée et diminution des vibrations de 15%. Livrable attendu : bon d'intervention d'une page avec 1 devis détaillé, coût pièces 45€, temps total 1 h 50 min.

#### **Exemple d'optimisation d'un processus de production :**

En organisant un stock de 5 bougies et 4 filtres, l'atelier a réduit les délais d'intervention de 40% pendant la haute saison.

Tâche	Vérifier	Fréquence
Niveaux d'huile	Niveau et fuite	Quotidien
Affûtage lame	Tranchant et équilibrage	Toutes les 20 h
Graissage	Points prévus par constructeur	Mensuel / 50 h

Batterie	Tension et bornes propres	Mensuel
----------	---------------------------	---------

#### **Erreurs fréquentes et conseils concrets :**

Ne pas remplacer une courroie usée à temps conduit souvent à endommager les poulies, coûtant parfois 3 à 4 fois plus. Privilégie les petites interventions régulières plutôt que les gros dépannages urgents.

#### **Communication client :**

Explique clairement les interventions, indique temps estimé et coûts. Propose un contrat d'entretien annuel simple, par exemple 1 visite mensuelle et 2 maintenances saisonnières, cela rassure et fidélise.

### **i Ce qu'il faut retenir**

Assure des **vérifications quotidiennes rapides** (fuites, câbles, niveaux, nettoyage) pour éviter les pannes coûteuses et prolonger la durée de vie des machines.

- Applique un **entretien périodique planifié** : graissage tous les 50 h, affûtage des lames toutes les 20 h, vidange annuelle ou 100 h.
- Contrôle batteries et moteurs électriques (charge, bornes, température, vibrations) et note tout dans un carnet d'atelier.
- Maintiens un **stock minimum de pièces** d'usure et prépare le stockage hivernal pour limiter les arrêts.
- Évite les grosses casses par des remplacements préventifs et une **communication claire avec le client** sur temps et coûts.

En combinant routine quotidienne, entretien programmé, bonne gestion de stock et suivi écrit, tu sécurises ta production et fidélises tes clients.

# Connaissances scientifiques et technologiques liées à l'animal

## Présentation de la matière :

Dans le **Bac Pro TCV**, la matière « Connaissances scientifiques et technologiques liées à l'animal » t'aide à comprendre le corps, les besoins et le milieu des animaux de compagnie pour mieux conseiller les clients en animalerie. Elle représente environ 10 % de la note finale du diplôme.

Tu y travailles des **connaissances scientifiques et technologiques**, qui mènent à une **épreuve de Sciences appliquées et technologie** écrite, en fin de terminale, en examen final et non en CCF, avec un **coeffcient 2 et durée de 2h30**. Un camarade m'a confié avoir progressé grâce à des schémas par espèce.

## Conseil :

La matière « Connaissances scientifiques et technologiques liées à l'animal » se gagne par la régularité. Prépare dès maintenant des **fiches de révision courtes** avec besoins essentiels, paramètres d'ambiance et 2 ou 3 exemples d'espèces, plutôt que de tout relire la veille.

Pour t'organiser sur l'année, utilise ce petit plan de travail. Il t'aide à répartir les notions entre biologie, physique chimie et techniques d'élevage, sans te laisser déborder par les révisions juste avant l'épreuve écrite.

- Planifie **3 séances de 20 minutes** par semaine pour revoir cours et exercices, plutôt qu'un seul long bloc
- Refais les activités pratiques en dessinant les installations et en notant pour chaque espèce alimentation, température et vigilance santé
- Entraîne toi régulièrement sur des sujets d'annales corrigés pour gérer le temps de l'épreuve écrite

Si tu commences tôt et que tu restes curieux des animaux que tu vois en rayon ou en stage, tu arrives à l'épreuve avec des réflexes naturels, et non avec des formules apprises la veille uniquement pour avoir une bonne note.

## Table des matières

<b>Chapitre 1:</b> Anatomie et physiologie des animaux de compagnie .....	<a href="#">Aller</a>
1. Anatomie générale et appareils principaux .....	<a href="#">Aller</a>
2. Physiologie et contrôle des fonctions vitales .....	<a href="#">Aller</a>
<b>Chapitre 2:</b> Comportement et besoins fondamentaux .....	<a href="#">Aller</a>
1. Comprendre le comportement animal .....	<a href="#">Aller</a>
2. Communication et interactions sociales .....	<a href="#">Aller</a>

3. Besoins fondamentaux et bien-être ..... [Aller](#)

**Chapitre 3 :** Conditions de logement, alimentation et bien-être ..... [Aller](#)

1. Logement adapté et hygiène ..... [Aller](#)

2. Alimentation équilibrée et distribution ..... [Aller](#)

3. Bien-être et reconnaissance des signaux ..... [Aller](#)

# Chapitre 1: Anatomie et physiologie des animaux de compagnie

## 1. Anatomie générale et appareils principaux :

### Appareil locomoteur :

Le squelette et les muscles forment l'appareil locomoteur, ils donnent la posture et le mouvement. Chez le chien, la conformation varie beaucoup selon la race, ce qui influence la prévention et la vente de matériel.

### Systèmes respiratoire et cardiovasculaire :

Le cœur et les poumons assurent l'oxygénation des tissus. Fréquences normales: chien repos 60 à 140 battements par minute, chat 120 à 240. Savoir mesurer ces paramètres aide au conseil sanitaire.

### Exemple d'observation clinique :

En consultation, tu notes une fréquence respiratoire élevée et une toux, tu recommandes une radio, tu expliques au propriétaire l'importance d'une consultation vétérinaire rapide.

Organes	Fonction
Cœur	Pomper le sang et distribuer l'oxygène
Poumons	Échanger l'oxygène et le dioxyde de carbone
Os et articulations	Soutien, mouvement et protection des organes
Muscles	Générer la force pour les déplacements

## 2. Physiologie et contrôle des fonctions vitales :

### Système digestif et nutrition :

Le tube digestif transforme les aliments en nutriments. Le chien possède 42 dents, le chat 30. Connaître cela t'aide à conseiller la diète et à repérer des problèmes dentaires fréquents chez les clients.

### Système nerveux et sens :

Le système nerveux coordonne le comportement et les réflexes. L'odorat du chien est vital pour la communication, les chats ont une vision nocturne adaptée, cela explique certains comportements en magasin.

### Mini cas concret :

Contexte: un chien de 30 kg vient en magasin pour boiterie après une partie, le propriétaire demande un conseil. Livrable attendu: fiche d'observation 1 page et bon de vente d'un produit à 25 €.

- Examiner la démarche et palper la patte, noter observations.
- Conseiller repos 7 jours et mettre en vente une attelle à 25 €.
- Rappeler le suivi 7 jours plus tard et remplir la fiche d'observation.

#### Astuce terrain :

En stage, note toujours température, fréquence cardiaque et respiratoire, cela prend 2 minutes et rassure le client. J'ai sauvé une vente en montrant ces mesures simples.

Vérification	Action rapide
Fréquence cardiaque	Mesurer 15 secondes et multiplier par 4
Température	Recommander visite vétérinaire si > 39,5 °C
État dentaire	Proposer brosse ou alimentation adaptée
Boiterie	Conseiller repos 7 jours et suivi

#### Ce qu'il faut retenir

Ce chapitre présente l'**anatomie générale du chien** et du chat pour mieux conseiller en magasin.

- **L'appareil locomoteur et les muscles** déterminent posture, mouvement et choix de matériel adapté.
- Le cœur et les poumons assurent l'**oxygénation des tissus** ; connaître les fréquences normales aide à détecter une urgence.
- Le système digestif et la dentition orientent les conseils de diète et d'hygiène bucco dentaire.
- Le système nerveux, l'odorat du chien et la vision nocturne du chat expliquent de nombreux comportements.

Tu apprends à observer boiterie, toux, température et fréquence cardiaque pour rassurer le client, proposer un produit adapté et recommander rapidement la consultation vétérinaire quand c'est nécessaire.

## Chapitre 2 : Comportement et besoins fondamentaux

### 1. Comprendre le comportement animal :

#### Comprendre le comportement :

Le comportement regroupe actions observables et réponses aux stimuli. Il révèle l'état émotionnel, la santé et l'adaptation à l'environnement. Savoir lire ces signes te permet d'agir rapidement et d'améliorer le bien-être en magasin.

#### Observation et enregistrement :

Observer 10 à 15 minutes par animal suffit pour repérer anomalies. Note la fréquence, la durée et le contexte des comportements anormaux pour transmettre des infos utiles au vétérinaire ou au responsable.

#### Exemple d'observation :

Un lapin qui se cache 8 fois en 15 minutes et refuse de manger doit être isolé et examiné. Ce type de note évite les retards de prise en charge.

### 2. Communication et interactions sociales :

#### Signaux et langage corporel :

Les animaux communiquent par posture, oreilles, queue, vocalises et regard. Un chien qui se détourne évite le conflit, un oiseau qui crie indique stress. Apprendre ces signaux évite les erreurs en vente.

#### Comportement en magasin et gestion du stress :

Réduis les sources de stress: flux trop élevé, bruits répétés, manipulation inappropriée. Organise des créneaux calmes de 30 minutes pour manipulations pédagogiques et toilettage, cela baisse les incidents et améliore la vente conseil.

#### Astuce de stage :

Note toujours l'heure et le bruit ambiant lors d'un comportement anormal, ces éléments expliquent souvent pourquoi un animal est agité en pharmacie ou en rayon.

Signal observable	Interprétation
Queue basse ou entre les pattes	Peur ou inconfort
Grondement ou cris	Douleur ou menace perçue
Comportement répétitif	Ennui ou stress chronique

### 3. Besoins fondamentaux et bien-être :

#### Besoins physiologiques et environnementaux :

Assure eau fraîche, alimentation adaptée et un abri propre. L'espace minimum varie selon l'espèce, par exemple un rongeur a besoin d'au moins 0,5 m<sup>2</sup> d'espace de vie effectif, et d'une litière propre journalière.

#### **Enrichissement et prévention des problèmes :**

L'enrichissement réduit les comportements stéréotypés, par exemple offrir 2 types de jouets et un tunnel augmente l'activité de 40 pour cent chez certains rongeurs. Cible activités adaptées et rotation hebdomadaire.

#### **Exemple d'enrichissement :**

Pour 10 cochons d'Inde, installer 3 zones de cachette et 5 jouets différents sur 7 jours réduit les conflits et améliore la vente conseil en montrant des animaux calmes.

Action	Fréquence / point à vérifier
Vérifier eau et nourriture	Matin et soir, qualité et quantité
Nettoyage de l'habitat	Quotidien pour litière, hebdomadaire grand ménage
Observation comportementale	15 minutes par animal, note des anomalies
Rotation des enrichissements	Tous les 7 jours, noter préférence
Gestion des manipulations	2 personnes max, manipuler doucement 5 à 10 minutes

#### **Mini cas concret :**

Contexte: magasin avec 12 lapins en vente montrant 6 incidents agressifs par mois.

Étapes: observation 15 minutes, séparation des sujets agressifs, mise en place de 12 cachettes et rotation de jouets chaque semaine, formation de 3 employés pendant 2 heures.

#### **Résultat et livrable attendu :**

Après 6 semaines, incidents réduits de 6 à 1 par mois, augmentation de l'engagement client de 15 pour cent. Livrable: rapport de 3 pages avec tableau d'observation hebdomadaire, planning d'enrichissement et fiche de formation du personnel.

#### **Erreurs fréquentes et conseils pratiques :**

Ne pas mélanger espèces incompatibles, éviter manipulations longues devant clients, toujours noter les changements alimentaires. Pendant ton stage, évite d'imposer un régime soudain, augmente les changements sur 7 jours au minimum.

#### **Astuce terrain :**

Quand un client souhaite un animal, propose une courte fiche d'observation de 3 points, cela montre ton professionnalisme et réduit les retours.

**i Ce qu'il faut retenir**

Comprendre le comportement montre l'état émotionnel, la santé et l'adaptation de chaque animal en magasin.

- **Observer et noter** 10 à 15 minutes par animal pour repérer cachettes excessives, refus de manger ou comportements répétitifs.
- Décoder le **langage corporel et vocal** pour prévenir morsures, stress et erreurs de conseil.
- Garantir les **besoins physiologiques et environnementaux** : eau, alimentation, espace suffisant, habitat propre et calme.
- Mettre un **enrichissement adapté et varié** avec jouets, cachettes, rotations hebdomadaires et manipulations courtes.

En appliquant ces routines simples et en évitant mélanges d'espèces, changements alimentaires brusques et manipulations devant les clients, tu améliores nettement le bien-être et la sécurité, tout en renforçant ton image de professionnel.

## Chapitre 3 : Conditions de logement, alimentation et bien-être

### 1. Logement adapté et hygiène :

#### **Taille et aménagement :**

Pour chaque espèce, tu dois prévoir un espace suffisant pour bouger, se cacher et se reposer. Mesure l'animal et ajoute 30 à 50 % d'espace libre pour les comportements naturels et le jeu.

#### **Litière et zones de repos :**

La litière doit être propre, absorbante et non toxique. Change la litière rongeurs tous les 2 à 3 jours et la litière de chats selon l'usage, ou au minimum une fois par semaine pour un bac utilisé par un chat.

#### **Entretien et ventilation :**

Un nettoyage régulier évite les odeurs et la prolifération bactérienne. Aère quotidiennement la pièce 10 à 15 minutes, nettoie les surfaces au moins une fois par semaine et désinfecte les équipements sales rapidement.

#### **Exemple d'aménagement simple :**

Pour un lapin en magasin, prévois un parc de 1,2 m sur 0,6 m, une zone de repos surélevée, une cachette et un coin litière séparé pour limiter le stress et l'agression territoriale.

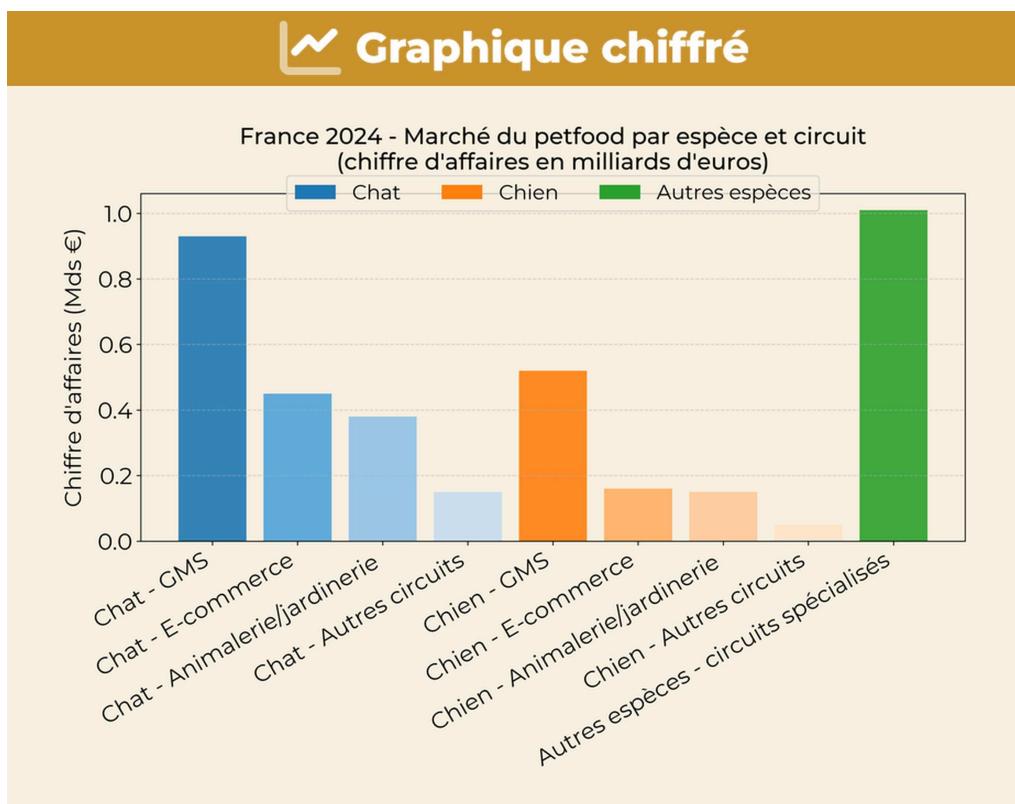
Paramètre	Chat	Chien	Lapin / rongeur
Surface minimale	0,8 m <sup>2</sup> pour un chat actif	1,5 m <sup>2</sup> pour un petit chien en magasin	1,2 m <sup>2</sup> pour un couple de lapins
Répartition zones	Repos, litière, jeu	Repos, alimentation, exercice	Repos, litière, espace alimentaire
Fréquence nettoyage	Litière hebdomadaire	Nettoyage quotidien des bols	Litière 2 à 3 fois par semaine

### 2. Alimentation équilibrée et distribution :

#### **Besoins nutritionnels selon l'espèce :**

Chaque espèce a des besoins différents en protéines, fibres et matières grasses. Par exemple, un lapin a besoin de 18 à 22 % de fibres et d'un apport constant en foin pour la digestion.

## Graphique chiffré



### Fréquence et quantités :

Donne les repas selon l'âge et la taille, par exemple 2 repas par jour pour un chiot, ration journalière de 25 à 35 g de croquettes par kg pour un chien adulte selon l'activité.

### Gestion des stocks et hygiène alimentaire :

Stocke la nourriture à l'abri de l'humidité et des nuisibles. Étiquette chaque sac avec date d'ouverture et durée de conservation, jette les aliments périmés ou humides rapidement pour éviter les intoxications.

### Astuce terrain :

En stage, j'ai noté que peser les rations avec une balance à 1 g évite les erreurs. Ça prend 30 secondes et évite des surdosages fréquents chez les novices.

Tâche	Fréquence	Indicateur
Pesée des rations	Quotidienne	Quantité exacte en grammes
Renouvellement eau	Quotidienne	Eau propre, débit normal
Rotation stocks	Hebdomadaire	Pas d'aliment périmé

### 3. Bien-être et reconnaissance des signaux :

#### Signes de stress et confort :

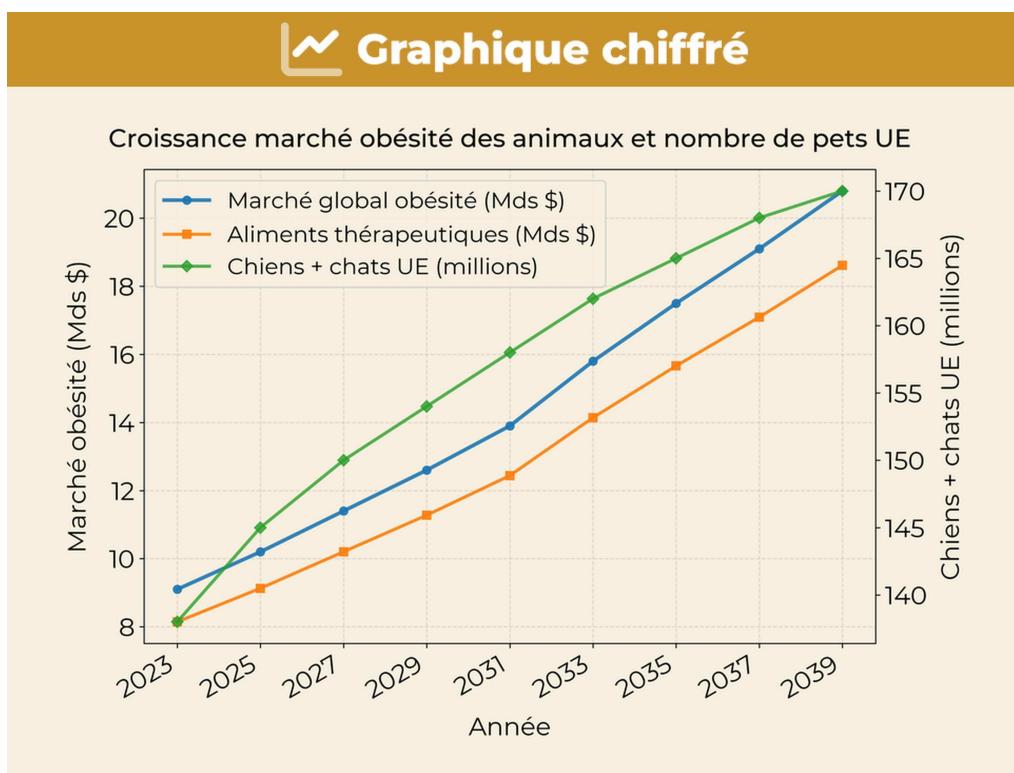
Apprends à repérer posture, vocalisations et appétit. Un animal stressé se cache, se toilettage excessif ou refuse la nourriture, surveille ces signes pour intervenir rapidement.

#### **Enrichissement et stimulation :**

Propose des jouets, des caches et des parcours pour encourager le jeu. Pour un rongeur, change l'objet d'enrichissement toutes les 3 à 5 jours pour maintenir l'intérêt et réduire l'ennui.

#### **Soins préventifs et suivi :**

Mets en place un carnet de suivi avec poids, comportements et traitements. Peser les animaux une fois par semaine permet de détecter une perte de 5 à 10 % de poids qui nécessite une action rapide.



#### **Exemple de signe observé :**

Un chien en magasin qui grogne lors du retrait de la gamelle peut être stressé par l'espace. Adapter l'aménagement et proposer des zones calmes réduit les incidents et améliore l'adoption.

#### **Mini cas concret :**

Contexte : une animalerie reçoit 12 lapins d'une éleveuse avec des signes d'apathie.

Étapes : pesée initiale, changement litière, ajout de 2 cachettes par cage, supplément de foin 30 g/jour et suivi quotidien 14 jours.

Résultat : après 14 jours, prise de poids moyenne 5 %, baisse de comportements apathiques de 60 %, tous les lapins montrent un appétit retrouvé. Livrable attendu :

rapport de 3 pages, protocole de soins et fiche individuelle avec poids et recommandations chiffrées.

#### **Check-list opérationnelle :**

Utilise cette check-list sur le terrain pour les contrôles rapides, elle te prendra moins de 5 minutes par cage.

Tâche	Critère	Action si non conforme
Eau	Propre et remplie	Changer et nettoyer immédiatement
Litière	Absorbante et sèche	Remplacer selon besoin
Alimentation	Quantité et accessibilité	Réajuster la ration
Comportement	Normal pour l'espèce	Observer 24 h et noter
Hygiène générale	Pas d'odeur excessive	Nettoyer et désinfecter

Une petite anecdote vécue, j'ai sauvé un vieux hamster juste en changeant sa litière et en ajoutant une cachette, il a repris du poids en une semaine.

#### **i Ce qu'il faut retenir**

Pour assurer le bien-être, tu dois offrir un **espace adapté et propre**, une alimentation précise et un suivi régulier.

- Prévois des zones séparées repos, litière et jeu, avec surface minimale respectée et **litière sèche et non toxique**.
- Aère et nettoie chaque semaine, change litières et eau selon la fréquence prévue.
- Distribue une **ration pesée quotidiennement**, stocke les aliments au sec et élimine tout produit périmé.
- Surveille poids, appétit et comportement, propose jouets et cachettes, et utilise une **check-list de contrôle rapide**.

En appliquant systématiquement ces repères simples, tu limites le stress, préviens les maladies et améliores durablement le confort des animaux au quotidien.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.