Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BP Libraire, veuillez visiter :
bplibraire.fr/annales-sujets-et-corriges

BP LIBRAIRE • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

Épreuve E2 : Commercialisation du livre, sous-épreuve U21 : Vente-conseil en librairie

Session 2026 • Code sujet : **26-BP-LIBRAIRE-U21** • Durée : **3 heures** • Coefficient : **5**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Analyse de la demande et préparation de la réponse commerciale** (3 questions) — **Page 3**
2. **Conduite de la vente-conseil à distance** (3 questions) — **Page 6**
3. **Traitement commercial et chiffrage de la commande** (3 questions) — **Page 8**
4. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 11**

Sujet officiel (PDF) : https://bplibraire.fr/assets/annales/bp-libraire/Vente à distance et collectivités/2026/BP Libraire - Vente à distance et collectivités - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse de la demande et préparation de la réponse commerciale

Vendeur-conseil à la librairie Mollat, vous préparez la réponse à la commande à distance d'une médiathèque municipale pour son espace jeunesse. Vous devez reformuler les besoins, identifier les risques de disponibilité et préparer des questions de découverte avant validation.

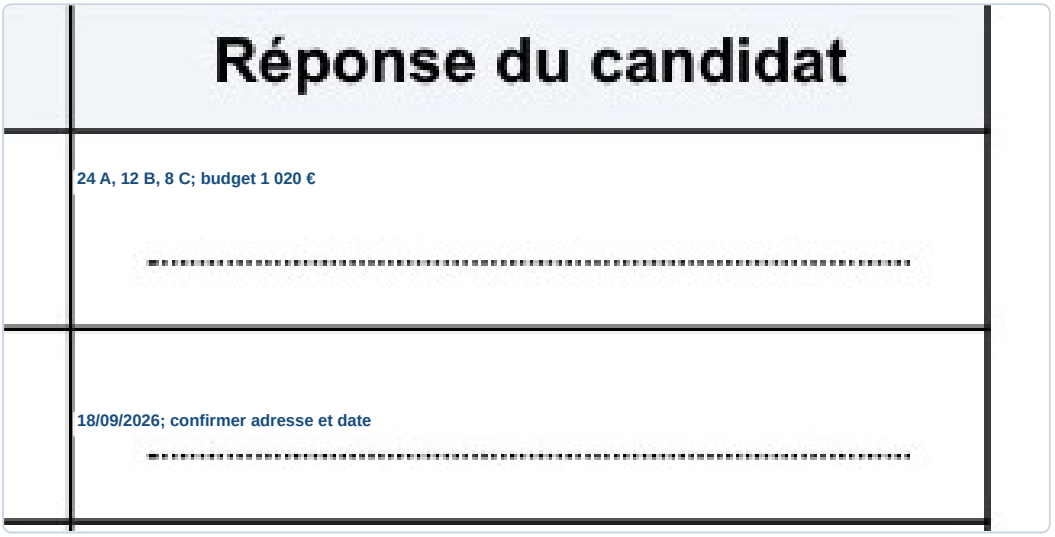
Analyse de la demande

Question 1.1. Reformulez la demande en faisant apparaître les quantités souhaitées, le budget maximal livraison comprise, la date de réception et la contrainte de livraison. Indiquez les deux informations prioritaires à confirmer avant de valider la commande.

La médiathèque municipale des Rives souhaite 24 exemplaires de *Le jardin des lucioles*, 12 de *Atlas des animaux des villes* et 8 de *Histoires au bord du fleuve*. Elle fixe un budget maximal de 1 020 € TTC, livraison comprise, et souhaite recevoir la commande au plus tard le 18 septembre 2026 au 12 rue des Tilleuls, 33000 Bordeaux.

Avant validation, confirmez en priorité l'adresse de livraison et la date souhaitée. Faites également approuver le montant final et toute modification de titre ou de quantité.

Demande reformulée sur le document réponse



✓ RÉPONSE À RETENIR

24 A, 12 B et 8 C, pour 1 020 € TTC maximum, livrés au plus tard le 18 septembre 2026 à Bordeaux. Confirmer l'adresse et la date.

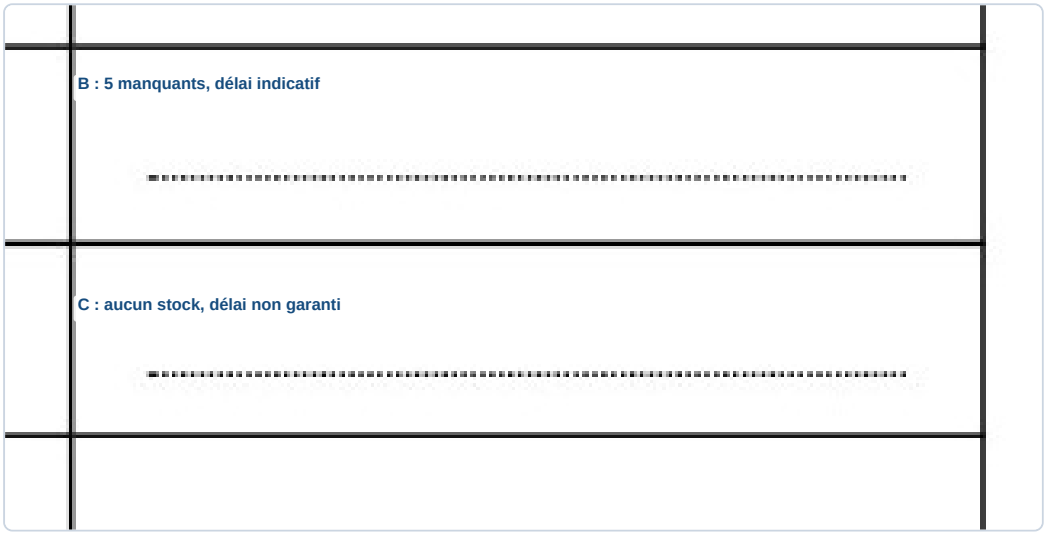
Disponibilités et traitement

Question 1.2. Repérez les titres indisponibles ou dont le délai annoncé peut compromettre la réception au 18 septembre. Proposez une démarche adaptée à une commande de collectivité, sans remplacer un titre sans l'accord de la cliente.

Référence	Disponibilité au 3 septembre	Risque pour le 18 septembre
B	7 en stock sur 12; 5 à réapprovisionner sous 6 à 8 jours ouvrés	Délai indicatif, à confirmer
C	Aucun exemplaire en stock; délai de 10 à 15 jours ouvrés, non garanti	Risque élevé de retard

Signalez ces éléments et vérifiez à nouveau les stocks avant validation. Pour C, présentez les remplacements R1 et R2 sans les imposer : R1 est en stock à 10 exemplaires, tandis que R2 n'en compte que 6, soit moins que les 8 demandés. Demandez à Mme Legrand si elle souhaite choisir un remplacement ou une autre solution, puis faites approuver par écrit tout changement de titre ou de quantité.

Disponibilités à signaler



> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> B : 5 exemplaires manquants, délai indicatif de 6 à 8 jours ouvrés. C : aucun stock, délai non garanti de 10 à 15 jours. R1 ou R2 uniquement avec accord.

Découverte du besoin

Question 1.3. Préparez trois questions pour vérifier l'usage prévu des ouvrages, les critères de sélection des titres de remplacement et les modalités pratiques de réception de la commande. Justifiez brièvement l'intérêt de chacune.

1. **« À quels publics et usages jeunesse ces ouvrages sont-ils destinés ? »** La réponse précise les âges, les thèmes et les usages attendus.
2. **« Quels thèmes, formats ou niveaux de lecture privilégiez-vous pour choisir un remplacement ? »** Cela permet de comparer les propositions R1 et R2 aux besoins, sans décider à la place de la cliente.

3. **« Quels sont vos horaires de réception et qui pourra réceptionner la commande ? Acceptez-vous plusieurs colis si nécessaire ? »** Ces précisions permettent d'organiser la livraison et de vérifier ses contraintes pratiques.

Questions de découverte à inscrire



✓ RÉPONSE À RETENIR

Découvrir l'usage des ouvrages, les critères d'un éventuel remplacement et les conditions concrètes de réception.

2. Conduite de la vente-conseil à distance

Vous conduisez un entretien professionnel avec Mme Legrand, responsable du secteur jeunesse de la médiathèque. Vous argumentez une offre, traitez une objection sur la réception complète dans les délais, puis concluez l'échange en précisant les validations et le suivi de commande.

Présentation de l'offre

Question 2.1. Présentez oralement l'offre que vous recommandez. Pour chaque titre ou proposition de remplacement, reliez votre argumentation au besoin de la médiathèque et distinguez les informations certaines des disponibilités à confirmer.

Pour votre espace jeunesse, je maintiens les titres et quantités demandés, sous réserve de votre choix pour C. Les prix et stocks ont été relevés le 3 septembre et restent à vérifier avant validation.

Réf. et titre	Prix et disponibilité relevée	Proposition
A, Le jardin des lucioles	21,90 €; 24 en stock sur 24	Les 24 exemplaires demandés sont en stock.
B, Atlas des animaux des villes	18,50 €; 7 en stock sur 12, complément annoncé en 6 à 8 jours ouvrés	Les 5 manquants sont à confirmer; délai indicatif.
C, Histoires au bord du fleuve	29,00 €; aucun en stock, délai de 10 à 15 jours ouvrés, date non garantie	À conserver avec risque de retard, ou à remplacer avec votre accord.
R1, Petites bêtes et grands jardins	27,50 €; 10 en stock	Alternative en stock pour les 8 exemplaires de C.
R2, Contes de la rivière bleue	28,00 €; 6 en stock	Alternative possible, mais le stock ne couvre pas les 8 exemplaires.

La commande initiale atteint 997,60 € TTC, livraison comprise, dans votre budget. R1 est une alternative disponible pour huit exemplaires, mais le réapprovisionnement de B reste à confirmer et aucun délai de réception n'est garanti.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Commande initiale : 997,60 € TTC livraison comprise. A est en stock; 5 exemplaires de B sont à réapprovisionner et C est indisponible. R1 peut remplacer C pour 8 exemplaires, avec votre accord.

Traitement de l'objection

Question 2.2. Traitez l'objection de la cliente : « Je ne souhaite pas recevoir une sélection incomplète et je dois respecter la date du 18 septembre. » Formulez une réponse professionnelle proposant des options concrètes et laissant la décision à la cliente.

Je comprends que vous souhaitiez recevoir tous les ouvrages avant le 18 septembre. Pour éviter une sélection incomplète, nous pouvons envisager R1 à la place des 8 exemplaires de C : les 8 sont en stock à la date du relevé, sous réserve de vérification. Toutefois, 5 exemplaires de B doivent être réapprovisionnés sous un délai indicatif de 6 à 8 jours ouvrés; je ne peux donc pas garantir la réception complète à la date souhaitée.

- Choisir R1 pour remplacer C, puis confirmer le délai de B avant validation.
- Conserver C en acceptant le risque lié au délai annoncé de 10 à 15 jours ouvrés, non garanti.
- Examiner R2 seulement si vous acceptez que son stock actuel ne couvre que 6 exemplaires.

Je vous laisse choisir; aucun titre ni aucune quantité ne sera modifié sans votre accord.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> R1 couvre les 8 exemplaires de C en stock, mais le délai de B ne permet pas de garantir une réception complète au 18 septembre. Le choix vous appartient, sans modification sans votre accord.

Conclusion et suivi

Question 2.3. Concluez l'entretien en récapitulant les éléments à faire valider par la cliente et les prochaines étapes : confirmation de commande, préparation, expédition, information en cas d'aléa et suivi de livraison.

Avant toute validation, vérifions ensemble les titres et quantités retenus, le montant TTC incluant les 18,00 € de livraison, la réception souhaitée au plus tard le 18 septembre et l’adresse de livraison à Bordeaux. Je recueille votre accord pour tout remplacement ou changement de quantité.

1. Je vous adresse par écrit le récapitulatif de la commande convenue.
2. Après votre accord, nous préparons la commande et suivons les approvisionnements nécessaires.
3. À l’expédition, je vous informe et vous communique les éléments de suivi disponibles.
4. En cas d’aléa ou de risque de retard, je vous préviens rapidement pour convenir avec vous de la suite.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Accord sur les titres, quantités, montant, date et adresse, puis récapitulatif écrit. Après validation : préparation, information à l’expédition, transmission du suivi et alerte rapide en cas d’aléa.

3. Traitement commercial et chiffrage de la commande

Vous calculez le montant TTC d'une commande de livres à partir des quantités demandées, des prix unitaires et des frais de livraison. Vous vérifiez le respect du budget maximal et chiffre une variante avec un titre de remplacement, soumise à l'accord de la cliente.

Montant des ouvrages

Question 3.1. Calculez le montant TTC des exemplaires demandés, hors livraison, si les trois références initiales sont commandées aux quantités indiquées. Détaillez les calculs.

Montant d'une ligne = quantité × prix unitaire TTC. Les trois références initiales donnent :

Référence	Calcul	Montant TTC
A	24 × 21,90 €	525,60 €
B	12 × 18,50 €	222,00 €
C	8 × 29,00 €	232,00 €
Total des ouvrages	525,60 + 222,00 + 232,00	**979,60 €**

Le montant demandé est calculé hors frais de livraison.

Montants des références initiales

Calcul	Opération	Résultat TTC
Montant de la référence A	.....	525,60 € .....
Montant de la référence B	.....	222,00 € .....
Montant de la référence C	.....	232,00 € .....
Total des ouvrages demandés	.....	979,60 € .....
Total initial livraison comprise	.....	.....
Écart avec le budget de 1 020,00 €	.....	.....
Total avec 8 exemplaires de R1 à la place de C, livraison comprise	.....	.....

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Total des ouvrages, hors livraison : 979,60 € TTC.

Vérification du budget

Question 3.2. Ajoutez les frais de livraison de 18,00 € TTC au montant des ouvrages. Comparez le total au budget maximal de 1 020,00 € et indiquez le montant restant ou le dépassement.

On ajoute les frais de livraison au montant des ouvrages, puis on compare le total au budget maximal.

Calcul	Opération	Résultat TTC
Total livraison comprise	979,60 + 18,00	997,60 €
Budget restant	1 020,00 - 997,60	22,40 €

La proposition initiale respecte donc le budget, avec 22,40 € disponibles.

Total initial et écart au budget

Calcul	Opération	Résultat TTC
Montant de la référence A	.....	.....
Montant de la référence B	.....	.....
Montant de la référence C	.....	.....
Total des ouvrages demandés	.....	.....
Total initial livraison comprise	.....	997,60 € .....
Écart avec le budget de 1 020,00 €	.....	22,40 € restant .....
Total avec 8 exemplaires de R1 à la place de C, livraison comprise	.....	.....

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Total livraison comprise : 997,60 € TTC. Budget respecté : 22,40 € restent disponibles.

Variante de remplacement

Question 3.3. Calculez le nouveau total TTC, livraison comprise, si les 8 exemplaires de la référence C sont remplacés par 8 exemplaires de R1. Indiquez si le budget est respecté et précisez que cette variante nécessite l'accord de la cliente.

La variante remplace les 8 exemplaires de C par 8 exemplaires de R1. Le montant de A et B reste inchangé ; les frais de livraison sont ajoutés au nouveau total.

Élément	Calcul	Montant TTC
A et B	525,60 + 222,00	747,60 €
R1	8 × 27,50	220,00 €
Livraison comprise	747,60 + 220,00 + 18,00	985,60 €
Budget restant	1 020,00 - 985,60	34,40 €

Cette variante respecte le budget, mais ne peut être appliquée qu’après l’accord explicite de Mme Legrand.

Montant de la variante R1

Calcul	Opération	Résultat TTC
Montant de la référence A	.....	.....
Montant de la référence B	.....	.....
Montant de la référence C	.....	.....
Total des ouvrages demandés	.....	.....
Total initial livraison comprise	.....	.....
Écart avec le budget de 1 020,00 €	.....	.....
Total avec 8 exemplaires de R1 à la place de C, livraison comprise	.....	985,60 € TTC .....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Variante avec 8 exemplaires de R1 : 985,60 € TTC livraison comprise, soit 34,40 € sous le budget. Accord de la cliente requis.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve U21 du BP Libraire, session 2026, code 26-BP-LIBRAIRE-U21, dure 3 heures et a un coefficient 5. Elle évalue la vente-conseil à distance à partir d'une commande de livres jeunesse pour une médiathèque. Le candidat analyse le besoin, traite les disponibilités, conduit l'entretien et chiffre la commande en vérifiant budget, livraison, délais et accord de la cliente.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Montant d'une ligne TTC = quantité commandée × prix unitaire TTC.
- Total TTC livraison comprise = total des ouvrages TTC + 18,00 € de frais de livraison.
- Les délais de réapprovisionnement sont indicatifs et ne garantissent pas une date précise de réception.
- Tout changement de titre ou de quantité exige l'accord explicite de la cliente avant validation.

Points de vigilance & attentes du jury

- Reformulez les quantités, le budget, l'adresse et la date souhaitée, puis confirmez les coordonnées et la date avant validation.
- Distinguez les stocks consultés des disponibilités à reconfirmer et signalez les titres indisponibles ou à délai incertain.
- Ne présentez aucun remplacement comme acquis : demandez l'accord de la cliente avant de modifier la commande.
- Détaillez les opérations TTC, ajoutez les frais de livraison une seule fois et comparez le total au budget.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le total de la commande livraison comprise ?

Multipliez chaque quantité par son prix unitaire TTC, additionnez les montants des références pour obtenir le total des ouvrages, puis ajoutez une seule fois les 18,00 € TTC de frais de livraison.

Q : Le délai de réapprovisionnement garantit-il une réception avant le 18 septembre ?

Non. Le dossier précise que les délais sont indicatifs et ne garantissent pas une date de réception. Signalez cette incertitude à la cliente et reconfirmez les disponibilités avant de valider la commande.

Q : Comment organiser la préparation et l'entretien pendant l'épreuve ?

La durée officielle est de 3 heures. La mise en situation prévoit 30 minutes de préparation puis 30 minutes de présentation et de conduite de vente. Utilisez la préparation pour compléter le DR1 et organiser vos calculs.

Q : Quels éléments sont pris en compte dans le barème et quelle est leur répartition ?

Le barème répartit 20 points entre l'analyse et la préparation commerciale (7 points), la conduite de la vente-conseil (7 points) et le traitement commercial avec chiffrage (6 points). Les consignes évaluent la précision et le respect des procédures.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bplibraire.fr/assets/annales/bp-libraire/Vente à distance et collectivités/2026/BP Libraire - Vente à distance et collectivités - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources BP Libraire : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.