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

# BREVET PROFESSIONNEL

## LIBRAIRE

## SESSION 2026

### ÉPREUVE E2 : COMMERCIALISATION DU LIVRE, SOUS-ÉPREUVE U21 : VENTE-CONSEIL EN LIBRAIRIE

**Coefficient : 5 Durée : 3 heures**

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

| Composition de l'épreuve | Support |
|---|---|
| **PARTIE 1 : Analyse de la demande et préparation de la réponse commerciale** (7 points) | Dossier Questionnement |
| **PARTIE 2 : Conduite de la vente-conseil à distance** (7 points) | Dossier Questionnement |
| **PARTIE 3 : Traitement commercial et chiffrage de la commande** (6 points) | Dossier Questionnement |
| **DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)** | Fourni avec le sujet |
| **DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1) : À RENDRE AVEC LA COPIE** | Fin de sujet |

**L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.**

Ce sujet comporte 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

**LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.**

# DOSSIER SUJET

## MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : LIBRAIRIE MOLLAT, BORDEAUX

Vous êtes vendeur-conseil à la librairie Mollat, librairie indépendante située à Bordeaux. Pour les besoins de cette situation d'évaluation, vous prenez en charge une demande de commande à distance adressée par une médiathèque municipale. Les données de stock, de prix, de délais et de frais de livraison figurant dans le dossier sont celles de la situation proposée.

La demande porte sur une sélection de livres pour un espace jeunesse. Vous devez analyser le besoin, proposer une réponse commerciale adaptée, traiter une indisponibilité, établir un montant de commande et présenter les modalités de suivi et de livraison.

L'évaluation relève de la vente-conseil en librairie : vous disposez de 30 minutes pour préparer votre intervention, puis vous présentez et conduisez la situation de vente pendant 30 minutes. Les trois parties ci-dessous constituent le barème de l'évaluation, sur 20 points.

## PARTIE 1 : Analyse de la demande et préparation de la réponse commerciale (7 points)

***Traiter une demande de vente à distance et identifier les attentes d'une collectivité***

À partir de la demande de la médiathèque et des données des documents DT 1 et DT 2, préparez la prise en charge de la commande. Distinguez les besoins explicitement formulés des éléments à vérifier avec la cliente avant validation.

**Éléments de la demande de la médiathèque**

| Élément | Donnée |
|---|---|
| Client | Médiathèque municipale des Rives |
| Contact | Mme Legrand, responsable du secteur jeunesse |
| Canal de la demande | Courriel |
| Budget maximal, livraison comprise | 1 020,00 € |
| Date souhaitée de réception | Au plus tard le 18 septembre 2026 |
| Adresse de livraison | Médiathèque municipale des Rives, 12 rue des Tilleuls, 33000 Bordeaux |
| Demande particulière | Signaler toute indisponibilité avant validation définitive de la commande |

*Données extraites de la demande reçue par courriel.*

**1.1** (2 points) Reformulez la demande de la médiathèque en faisant apparaître les quantités, le budget, la date souhaitée et la contrainte de livraison. Indiquez les deux informations prioritaires que vous devez confirmer avant de valider la commande.

**1.2** (2,5 points) Repérez les titres indisponibles ou dont le délai annoncé peut compromettre la réception au 18 septembre. Proposez une démarche de traitement adaptée à une commande de collectivité, sans remplacer un titre sans l'accord de la cliente.

**1.3** (2,5 points) Préparez trois questions de découverte permettant de 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.

## PARTIE 2 : Conduite de la vente-conseil à distance (7 points)

***Argumenter une offre adaptée et conduire l'échange jusqu'à la validation***

Vous conduisez un entretien professionnel avec Mme Legrand. Vous vous appuyez sur les informations des documents DT 1 et DT 2. La cliente attend une réponse précise sur les titres, les délais, le budget et le suivi de sa commande.

**2.1** (3 points) Présentez oralement l'offre que vous recommandez. Pour chaque titre ou proposition de remplacement, reliez votre argumentation au besoin de la médiathèque et distinguez clairement les informations certaines des disponibilités à confirmer.

**2.2** (2 points) Traitez l'objection suivante : « Je ne souhaite pas recevoir une sélection incomplète et je dois respecter la date du 18 septembre. » Formulez une réponse professionnelle qui propose des options concrètes et laisse la décision à la cliente.

**2.3** (2 points) 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.

## PARTIE 3 : Traitement commercial et chiffrage de la commande (6 points)

***Établir une proposition chiffrée et vérifier sa compatibilité avec le budget***

Utilisez les prix et les frais de livraison du document DT 2. Pour le calcul de la proposition initiale, aucune remise supplémentaire n'est appliquée. Les titres de remplacement ne sont intégrés au montant qu'après accord explicite de la cliente.

**Commande demandée et disponibilité**

| Référence | Titre | Quantité demandée | Prix unitaire TTC | Stock disponible | Délai indicatif si réapprovisionnement |
|---|---|---|---|---|---|
| A | Le jardin des lucioles | 24 | 21,90 € | 24 | En stock |
| B | Atlas des animaux des villes | 12 | 18,50 € | 7 | 6 à 8 jours ouvrés pour le complément |
| C | Histoires au bord du fleuve | 8 | 29,00 € | 0 | 10 à 15 jours ouvrés, date non garantie |
| R1 | Petites bêtes et grands jardins | Proposition de remplacement pour C | 27,50 € | 10 | En stock |
| R2 | Contes de la rivière bleue | Proposition de remplacement pour C | 28,00 € | 6 | En stock |

*Prix publics TTC par exemplaire. Le stock indiqué est celui consulté le 3 septembre 2026.*

**3.1** (2 points) Calculez le montant TTC des exemplaires demandés, hors livraison, si les trois références initiales sont commandées aux quantités indiquées. Détaillez les calculs.

**3.2** (2 points) Ajoutez les frais de livraison de 18,00 € TTC. Comparez le total obtenu au budget maximal de 1 020,00 € et indiquez le montant restant ou le dépassement.

**3.3** (2 points) 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.

# DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

## **DT 1** : DEMANDE DE COMMANDE DE LA MÉDIATHÈQUE MUNICIPALE

Courriel reçu le 3 septembre 2026 de Mme Legrand, responsable du secteur jeunesse : « Bonjour, nous souhaitons commander 24 exemplaires de Le jardin des lucioles, 12 exemplaires de Atlas des animaux des villes et 8 exemplaires de Histoires au bord du fleuve. Notre budget maximal est de 1 020 € livraison comprise. Nous souhaitons recevoir la commande au plus tard le 18 septembre 2026 à la médiathèque, 12 rue des Tilleuls, 33000 Bordeaux. Merci de nous signaler toute indisponibilité avant validation définitive. Si un titre doit être remplacé, nous souhaitons pouvoir choisir parmi plusieurs propositions. Merci de nous confirmer le montant, les délais et les modalités de suivi. »

La commande n'est pas encore validée. Aucun titre de remplacement ne peut être expédié sans accord de la cliente.

## **DT 2** : CATALOGUE, DISPONIBILITÉS ET CONDITIONS DE TRAITEMENT DE LA COMMANDE

Les prix indiqués sont des prix publics TTC par exemplaire. Les frais de livraison de cette commande sont de 18,00 € TTC. Les disponibilités sont relevées le 3 septembre 2026 et peuvent évoluer avant validation de la commande. Un délai de réapprovisionnement est indicatif et ne constitue pas une garantie de réception à une date précise.

Procédure de la librairie : vérifier les coordonnées et la date souhaitée avec le client ; annoncer le prix des ouvrages et les frais de livraison ; demander l'accord du client sur toute modification de titre ou de quantité ; confirmer par écrit le récapitulatif de la commande ; informer le client de l'expédition et lui communiquer les éléments de suivi disponibles.

**Extrait du catalogue et des disponibilités**

| Référence | Titre | Prix unitaire TTC | Stock disponible | Délai indicatif de réapprovisionnement |
|---|---|---|---|---|
| A | Le jardin des lucioles | 21,90 € | 24 | En stock |
| B | Atlas des animaux des villes | 18,50 € | 7 | 6 à 8 jours ouvrés pour les exemplaires manquants |
| C | Histoires au bord du fleuve | 29,00 € | 0 | 10 à 15 jours ouvrés, date non garantie |
| R1 | Petites bêtes et grands jardins | 27,50 € | 10 | En stock |
| R2 | Contes de la rivière bleue | 28,00 € | 6 | En stock |

*Prix et stocks consultés le 3 septembre 2026.*

**DT 3** : TABLEAU DE CALCUL DE LA PROPOSITION COMMERCIALE

Pour établir une proposition, calculez le montant de chaque ligne en multipliant la quantité par le prix unitaire TTC. Additionnez les lignes pour obtenir le montant des ouvrages, puis ajoutez 18,00 € TTC de frais de livraison. Le budget disponible pour les ouvrages et la livraison est de 1 020,00 € TTC.

Rappel de calcul : montant d'une ligne = quantité × prix unitaire TTC. Total TTC livraison comprise = total des ouvrages TTC + frais de livraison TTC.

**Données de calcul**

| Élément | Calcul ou montant |
|---|---|
| Référence A | 24 × 21,90 € |
| Référence B | 12 × 18,50 € |
| Référence C | 8 × 29,00 € |
| Livraison | 18,00 € TTC |
| Budget maximal | 1 020,00 € TTC |
| Variante R1 à la place de C | 8 × 27,50 € |

*La variante de remplacement est calculée séparément et n'est appliquée qu'après accord de la cliente.*

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**DR 1** : Document réponse à rendre avec la copie : préparation de la vente et calcul de la commande

**À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les tableaux avec des réponses courtes et lisibles. Pour les calculs, faites apparaître les opérations et les résultats en euros TTC. Utilisez le document pendant votre préparation et présentez vos conclusions lors de l'épreuve orale et pratique.

**Analyse de la demande et préparation de l'entretien**

| Point à traiter | Réponse du candidat |
|---|---|
| Besoins et contraintes reformulés | ..... |
| Informations à confirmer avant validation | ..... |
| Référence indisponible ou à risque pour la date souhaitée | ..... |
| Proposition de traitement de l'indisponibilité | ..... |
| Question de découverte 1 et intérêt | ..... |
| Question de découverte 2 et intérêt | ..... |
| Question de découverte 3 et intérêt | ..... |

**Calculs de la commande**

| 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 | ..... | ..... |

**Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :**

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.