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

SOUS-ÉPREUVE E21 : PRATIQUE DE LA VENTE CONSEIL (U21)

Coefficient : 4 Durée : 45 minutes

Le candidat dispose de 20 minutes de préparation, des documents de vente fournis et de l'environnement de vente mis à disposition. La simulation de vente dure 15 minutes maximum et l'analyse par le candidat 10 minutes maximum. Aucun document extérieur n'est autorisé.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Accueil et découverte du besoin (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Conseil et argumentation (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Conclusion de la vente et analyse de la prestation (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 n'est pas autorisé.

Ce sujet comporte 6 pages numérotées de 1/6 à 6/6.
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 DE L'ÉPREUVE : LIBRAIRIE L'ÉCRITOIRE DU RHÔNE, LYON (CAS PROFESSIONNEL RECONSTITUÉ)

Vous êtes vendeur-conseil à la librairie L'Écritoire du Rhône, librairie indépendante généraliste située à Lyon. La librairie compte 8 salariés et propose une offre de littérature, de jeunesse, de sciences humaines et de pratique. Elle privilégie le conseil personnalisé, la disponibilité des ouvrages et la fidélisation de sa clientèle.

Un client se présente au rayon littérature. Vous devez conduire un entretien de vente de l'accueil à la prise de congé, en mobilisant les documents et les informations disponibles dans le dossier technique. L'examinateur joue le rôle du client et peut apporter des précisions en réponse à vos questions.

Organisation de l'épreuve : 20 minutes de préparation, 15 minutes maximum de simulation de vente, puis 10 minutes maximum d'analyse de votre prestation. Pendant l'analyse, vous présentez les points forts et les points à améliorer de votre conduite de vente et expliquez les éventuels blocages rencontrés.

Les trois parties ci-dessous constituent une grille de compétences évaluées pendant la situation et son analyse. Elles ne correspondent pas à trois exercices écrits.

PARTIE 1 : Accueil et découverte du besoin (7 points)

Créer un climat favorable, conduire l'entretien et cerner la demande

Au début de la simulation, vous accueillez le client et engagez l'échange. Vous recherchez les informations nécessaires pour comprendre sa demande, sans présumer de ses attentes. Vous vous appuyez sur les informations disponibles en DT 1 et DT 2.

1.1 (1,5 point) Accueillez le client de manière professionnelle et établissez un contact adapté à la situation.

1.2 (3 points) Conduisez la découverte du besoin par des questions pertinentes. Identifiez notamment le destinataire, l'occasion, les préférences de lecture et les éventuelles contraintes de prix ou de disponibilité.

1.3 (2,5 points) Reformulez la demande avec précision et vérifiez auprès du client que cette reformulation correspond à son besoin.

PARTIE 2 : Conseil et argumentation (7 points)

Sélectionner une offre adaptée, argumenter et traiter une objection

À partir du besoin établi, vous sélectionnez une ou plusieurs propositions dans le rayon. Vous utilisez les caractéristiques des ouvrages et les informations de disponibilité indiquées dans le dossier technique. Vous adaptez votre argumentation aux critères exprimés par le client.

2.1 (3 points) Proposez un ouvrage disponible qui répond au besoin validé. Si cela est pertinent, présentez une seconde proposition clairement différenciée. Justifiez la pertinence de votre sélection.

2.2 (2 points) Présentez les caractéristiques utiles de l'ouvrage et construisez une argumentation compréhensible, exacte et adaptée aux attentes du client.

2.3 (2 points) Écoutez l'objection formulée par le client, vérifiez sa nature et apportez une réponse argumentée sans exercer de pression à l'achat.

PARTIE 3 : Conclusion de la vente et analyse de la prestation (6 points)

Conclure, proposer les services utiles et porter un regard professionnel sur sa pratique

Vous terminez l'entretien en respectant la décision du client. Si une vente est conclue, vous présentez les opérations adaptées à la demande et les services complémentaires réellement utiles. Après la simulation, vous analysez votre prestation devant la commission.

3.1 (2 points) Repérez les signes d'accord ou de refus, vérifiez la décision du client et concluez l'entretien de manière appropriée.

3.2 (2 points) En cas d'achat, indiquez le prix exact de l'ouvrage, accompagnez le client vers la suite du parcours de vente et présentez, sans insistance, le service complémentaire pertinent au regard de sa demande.

3.3 (2 points) Analysez votre prestation en citant des points forts, des points à améliorer et, le cas échéant, les blocages rencontrés. Justifiez votre analyse par des éléments précis de l'échange.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : ENVIRONNEMENT DE VENTE ET SERVICES DE LA LIBRAIRIE

Librairie L'Écritoire du Rhône, cas professionnel reconstitué. Librairie indépendante généraliste située à Lyon, 8 salariés. Le positionnement de la librairie repose sur le conseil personnalisé, la sélection d'ouvrages et le suivi de la clientèle.

Services disponibles : recherche d'un titre dans le catalogue de la librairie ; commande d'un ouvrage absent du stock, sous réserve de disponibilité auprès du fournisseur ; réservation d'un ouvrage disponible jusqu'à la fermeture du lendemain ; emballage cadeau gratuit sur demande ; carte de fidélité gratuite permettant de recevoir les informations de la librairie avec l'accord du client.

Parcours de vente : vérifier le titre et le prix avec le client, puis l'orienter vers la caisse. Le règlement est réalisé à la caisse. Ne promettez pas un délai de commande qui n'est pas confirmé par le fournisseur.

Services proposés et conditions

Service	Condition ou information à communiquer
Recherche et commande	Commande possible sous réserve de disponibilité confirmée par le fournisseur.
Réservation	Réservation d'un ouvrage en stock jusqu'à la fermeture du lendemain.
Emballage cadeau	Gratuit, sur demande du client.
Carte de fidélité	Gratuite ; inscription proposée avec l'accord du client.

Informations internes communiquées au candidat pour la situation de vente.

DT 2 : SÉLECTION D'OUVRAGES DU RAYON LITTÉRATURE

Les ouvrages et données ci-dessous sont disponibles pour la simulation. Les descriptions sont les informations à utiliser pour conseiller le client. Les prix indiqués sont les prix de vente TTC affichés par la librairie pour cette situation.

Fiches produits et disponibilité

Référence	Titre et auteur	Caractéristiques utiles	Prix TTC	Disponibilité
L-104	Les Heures de verre, Camille Renaud	Roman contemporain ; récit intimiste situé dans une ville portuaire ; narration alternant deux périodes ; 288 pages.	19,00 €	2 exemplaires en rayon
L-218	La Carte des départs, Malik Dervaux	Roman d'aventure contemporain ; voyage en train à travers plusieurs régions ; rythme soutenu ; 352 pages.	21,50 €	1 exemplaire en rayon
L-307	Jardins d'hiver, Élise Montfort	Roman familial ; plusieurs générations réunies dans une maison de campagne ; ton chaleureux ; 304 pages.	18,90 €	4 exemplaires en rayon
L-411	Le Dernier Atelier, Noé Valette	Roman historique ; intrigue située dans un atelier d'imprimerie au début du XXe siècle ; 320 pages.	20,00 €	Épuisé en rayon ; disponibilité fournisseur non confirmée

Données de la situation de vente, établies pour la session.

DT 3 : CONSIGNES DE RÔLE POUR L'EXAMINATEUR JOUANT LE CLIENT

Document réservé à l'examinateur jouant le rôle du client. Le candidat ne reçoit pas les informations de cette fiche avant l'échange. L'examinateur fournit les renseignements progressivement, en fonction des questions posées.

Vous cherchez un roman à offrir à votre sœur pour son anniversaire. Elle apprécie les histoires familiales et les récits chaleureux, mais vous ne connaissez pas précisément ses lectures récentes. Vous souhaitez rester autour de 20 euros. Vous êtes pressé et vous demandez d'abord un ouvrage qui soit disponible immédiatement. Si le candidat vous interroge, indiquez ces éléments sans ajouter spontanément d'autres préférences.

Lorsque le candidat propose un ouvrage, réagissez en disant : « Le prix me paraît un peu élevé. Est-ce qu'il existe une autre possibilité ? » Si une seconde proposition pertinente est faite, demandez une comparaison simple. Si l'ouvrage Jardins d'hiver vous est proposé, indiquez que cette piste semble convenir et demandez si un emballage cadeau est possible. Acceptez ou refusez la carte de fidélité selon la manière dont elle vous est présentée. Ne demandez pas au candidat de garantir la disponibilité ou le délai d'un ouvrage absent du stock.

La simulation prend fin au terme fixé par l'examinateur ou lorsque l'entretien est naturellement conclu.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Support de préparation et d'analyse orale — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Ce support peut être utilisé pendant les 20 minutes de préparation. Il aide à organiser la prise de notes et reste à la disposition du candidat pour l'analyse orale. Il ne constitue pas une épreuve écrite distincte. Complétez les cases utiles par quelques mots ou expressions.

Préparer et analyser la situation de vente

Étape	Repères à compléter
Informations à découvrir sur le besoin	.....
Besoin reformulé et validé	.....
Ouvrage proposé et arguments adaptés	.....
Objection possible et réponse envisagée	.....
Conclusion et service complémentaire pertinent	.....
Point fort observé dans ma prestation	.....
Point à améliorer ou blocage rencontré	.....

Support de prise de notes du candidat.

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.