

# Le guide pratique du fleuriste Interflora



Découvrir • Comprendre • Se rappeler  
Tout savoir sur le fonctionnement d'Interflora

*Version du 30.05.2024*



# Sommaire

<b>PARTIE 1</b>	
Pourquoi être fleuriste Interflora ?	4-5
<b>PARTIE 2</b>	
La charte d'engagement entre Interflora et ses fleuristes	6-9
<b>PARTIE 3</b>	
Premiers pas au sein du réseau	10
• Votre numéro de membre & codes d'accès	11
• Votre animateur réseau	12
• L'installation & les objectifs de vos outils	13
• Votre coffret de bienvenue & d'accessoires	14
<b>PARTIE 4</b>	
Les bonnes pratiques du fleuriste Interflora	16
• Les bonnes pratiques au quotidien	17
• Les bonnes pratiques pendant le parcours de commandes	17-19
• Je fais mes approvisionnements	20-21
• A la réception d'une commande	22-23
• La livraison	24-27
• Vigilance pendant les fêtes florales	28
• Les bonnes pratiques de vente	29
<b>PARTIE 5</b>	
Je veux tout comprendre	30
• Les règles d'affectation des commandes	31
• Comment est calculée l'indemnité de livraison ?	32
• Le bonus qualité, comment ça marche et à quoi ça sert ?	32
• La compensation	33
• Le complément marketing	34
• Les prix dynamiques	35
• Décryptage du prix d'un bouquet	36-37
• Le lexique Interflora	38-42

# 1

## Pourquoi être fleuriste Interflora ?



Interflora est la chaîne de transmission qui génère le plus grand nombre d'exécutions par magasin. Nous livrons chaque année plus de 2 millions de messages d'émotion.

### 1 Interflora : pour développer votre clientèle locale dans votre zone de chalandise

- Des livraisons dans votre secteur pour **recruter et fidéliser des clients** sur votre zone.
- Une marque à **forte notoriété** (97 %), grâce à sa présence dans les médias et sur les réseaux sociaux, qui encourage le trafic en magasin.
- Une marque historique avec **75 ans d'expertise** et reconnue pour son réseau dynamique de fleuristes prestigieux.

### 2 Interflora : pour générer du business additionnel

- Les commandes Interflora représentent en moyenne **20 % du CA des fleuristes adhérents**. C'est plus d'une commande reçue par jour en moyenne, avec un prix moyen de 51 € par commande.
- 20 % du chiffre d'affaires Interflora sont des produits "**deuil**".
- Les commandes Interflora permettent un **bon roulement des fleurs** et encouragent à **diversifier son offre** en magasin.

### 3 Interflora : pour bénéficier de services supplémentaires et d'exclusivités

- **Une plateforme d'achats** avec des prix négociés (Solutions Fleuristes).
- **Une offre de fleurs certifiées** (Max Havelaar, Fleurs de France).
- **Des solutions de livraisons externalisées** intégrées sur l'outil de gestion Mon Magasin.

### 4 Interflora : proche de vous !

Plus qu'une équipe d'animation, c'est aussi :

- **Une équipe de chargés de relation client** qui sont disponibles tous les jours de la semaine pour vous accompagner.
- **Des équipes marketing et digitale** en charge de faire rayonner la marque Internet et d'acquérir de nouveaux clients.

**Les Makers, modèle de co-construction unique** développé par Interflora pour travailler avec et pour son réseau.



# 2

## La charte d'engagement entre Interflora et ses fleuristes



### Interflora s'engage

Rejoindre le réseau Interflora, c'est rejoindre une marque qui **investit stratégiquement pour ses clients et pour son réseau de fleuristes**, afin de développer son image de marque premium et sa place de leader de la livraison de fleurs et de la vente en ligne de fleurs et cadeaux.

#### Interflora s'engage à valoriser la marque auprès de ses clients et prospects

- 1 Nous investissons pour faire rayonner la marque et recruter de nouveaux clients sur l'ensemble des carrefours d'audience puissants et ciblés (essentiellement digitaux, comme les réseaux sociaux et les médias vidéo).
- 2 Nous fournissons à nos fleuristes des supports de communication qualitatifs et variés afin de les aider à promouvoir la marque en boutique pour développer les ventes, tout au long de l'année mais aussi en période de fête florale.
- 3 Nous proposons une offre évolutive de produits tendances et de saison, et nous tenons le réseau informé de notre plan d'action commercial, incluant les bouquets mis en avant dans nos communications pour faciliter l'organisation.

#### Interflora s'engage sur les outils mis à disposition du réseau

- 4 Nous apportons des outils technologiques robustes et performants à nos fleuristes pour leur permettre de gérer et piloter leur activité Interflora au quotidien dans les meilleures conditions.
- 5 Nous nous engageons dans l'amélioration continue de ces outils, afin qu'ils soient toujours plus ergonomiques et apportent une expérience utilisateur optimale.

#### Interflora s'engage à accompagner opérationnellement et commercialement ses fleuristes

- 6 Nous apportons une solution rapide et adaptée aux réclamations de nos clients, afin de conserver leur confiance et d'augmenter la fidélisation.
- 7 Nous répondons aux demandes de nos fleuristes concernant une commande, une problématique technique, en moins de 48h par mail et 2 minutes par téléphone, grâce à notre Centre Relation Clients et Fleuristes.
- 8 Nous accompagnons notre réseau de fleuristes dans le suivi de leur activité Interflora, grâce à des points réguliers avec leur animateur référent, à minima 2 fois par an.
- 9 Nous nous engageons à étudier et fournir à nos fleuristes des services pertinents pour faciliter l'activité générée par Interflora mais aussi pour l'activité globale des fleuristes adhérents (solutions de livraison, d'achat, pour l'exécution des commandes, etc).



10 Nous informons nos fleuristes à l'approche des fêtes florales afin de leur permettre de s'organiser au mieux : informations sur la collection (et fleurs de substitution), et les mesures spécifiques pour le réseau pour garantir capacité, qualité de service, et rentabilité.

11 Nous informons nos fleuristes de tout évènement pouvant perturber leur activité pour leur permettre d'anticiper la variation de charge de travail, notamment pour leur approvisionnement et le personnel (ex : fermeture de fleuristes de la zone).

### Interflora s'engage à faciliter la gestion comptable et financière de ses fleuristes

12 Etant mandaté par nos fleuristes adhérents, nous nous engageons à établir pour leur compte un compte-rendu régulier des commandes transmises et exécutées (ainsi que les factures de commission), ainsi qu'à régler toutes les créances sans retard.

13 Nous nous engageons à apporter de la transparence à nos fleuristes concernant le partage de la valeur sur le prix d'un bouquet, et une information proactive sur nos investissements marketing.

14 Nous garantissons à nos fleuristes un coefficient moyen compétitif (actuellement 3,3) sur le prix d'achat des fleurs des bouquets réalisés pour l'ensemble de la collection sur la base des relevés, faits tous les 15 jours, chez nos partenaires Solutions fleuristes.

### Interflora s'engage dans la Responsabilité Sociale et Environnementale

15 Nous favorisons la sélection d'accessoires et de packagings éco-responsables, nous réduisons nos impressions et utilisons du papier recyclé et issu de forêts gérées durablement, et nous sélectionnons des partenaires Solutions Fleuristes labellisés et certifiés.

16 Nous accompagnons nos fleuristes dans leur démarche RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale), en développant des solutions d'approvisionnement labellisées, des solutions de livraisons moins polluantes, et en les aidant à les valoriser en magasin.



## Les fleuristes s'engagent

Rejoindre Interflora, c'est rejoindre une communauté engagée qui mobilise son savoir-faire pour apporter **la meilleure qualité de service à ses clients.**

### Je m'engage pour la marque Interflora

1 Je mets en avant la marque avec tous les outils à ma disposition (enseigne, PLV, accessoires), et recommande Interflora à mes clients pour toutes leurs transmissions de commande.

2 Je suis positif(ve) et bienveillant(e) dans mes propos vis-à-vis de la marque et des autres fleuristes du réseau (en magasin et sur les réseaux sociaux) et je respecte la confidentialité des informations indiquées sur le bon de commande.

### Je m'engage pour le réseau

3 Je mets à jour mon calendrier sur Mon Magasin et m'engage à être ouvert au minimum 266 jours dans l'année.

4 Je prends connaissance des communications qui me sont adressées et je reste informé(e) des actualités de la marque grâce aux différents canaux de communication (email, SMS, blog et groupe Facebook Le Messenger).

### Je m'engage pour nos clients

5 Je livre le bouquet conforme à la fiche technique dans le créneau imparti, ou j'informe le destinataire s'il est absent (avis de passage, message téléphonique, SMS). Puis je notifie sans attendre dans le système « Livraison Faite » ou « Destinataire Absent », pour que le client donneur d'ordre soit informé du statut de sa commande.

6 Je m'engage à accepter toutes les commandes que je reçois, quel que soit le produit reçu et veille à être suffisamment approvisionné en fleurs et en accessoires.

### Je m'engage pour les fêtes florales

7 Je suis ouvert et disponible pour les exécutions pendant les périodes de fêtes florales (avant, pendant, et après la fête).

8 Je m'engage à réaliser un nombre de commandes minimum pour Interflora (proportionnel selon mon activité de l'année) les jours de fêtes florales.

### Je m'engage dans la Responsabilité Sociale et Environnementale

9 Je privilégie au maximum l'achat de fleurs locales ou bénéficiant d'une certification / labellisation (Fairtrade Max Havelaar, RainForest Alliance, Fleurs de France...), je trie mes déchets végétaux, et je maîtrise autant que possible ma consommation d'eau et d'électricité.

10 Je privilégie autant que possible les livraisons à pied, à vélo ou en véhicule électrique.

# 3

## Premiers pas au sein du réseau

Vous faites à présent partie du réseau  
des fleuristes Interflora !



### Votre numéro de membre

**5 chiffres. C'est votre identité au sein du réseau !**

Il vous a été communiqué dans votre email de bienvenue.

Il sera nécessaire pour toutes les communications avec Interflora.



### Codes d'accès, identifiants

#### Où les trouver, comment les avoir ?

Dans le mail de bienvenue qui vous a été envoyé par votre animateur référent, vous trouverez :

- **Numéro d'adhérent (ou numéro de membre).**
- **Mot de passe** : pour se connecter sur Mon Magasin et accéder au blog Le Messenger.
- **Code secret** : pour avoir accès aux compensations et au bonus qualité sur Mon Magasin.
- **Code AP\*** (code accord préalable) : pour donner l'autorisation à un fleuriste de recevoir une exécution spécifique (distance éloignée, délai court, produit sur mesure...).
- **Une adresse URL partenaire**  
pour votre site web : un lien tracké, placé derrière le logo Interflora qui redirige l'internaute vers le site marchand Interflora.  
Lorsque la commande est finalisée, vous bénéficiez de la commission des 20 % de transmission.
- **Code d'accès Renaud Distribution** : se connecter sur le Webshop via l'adresse <https://interflora.renaud-distribution.com>, et créer un compte.

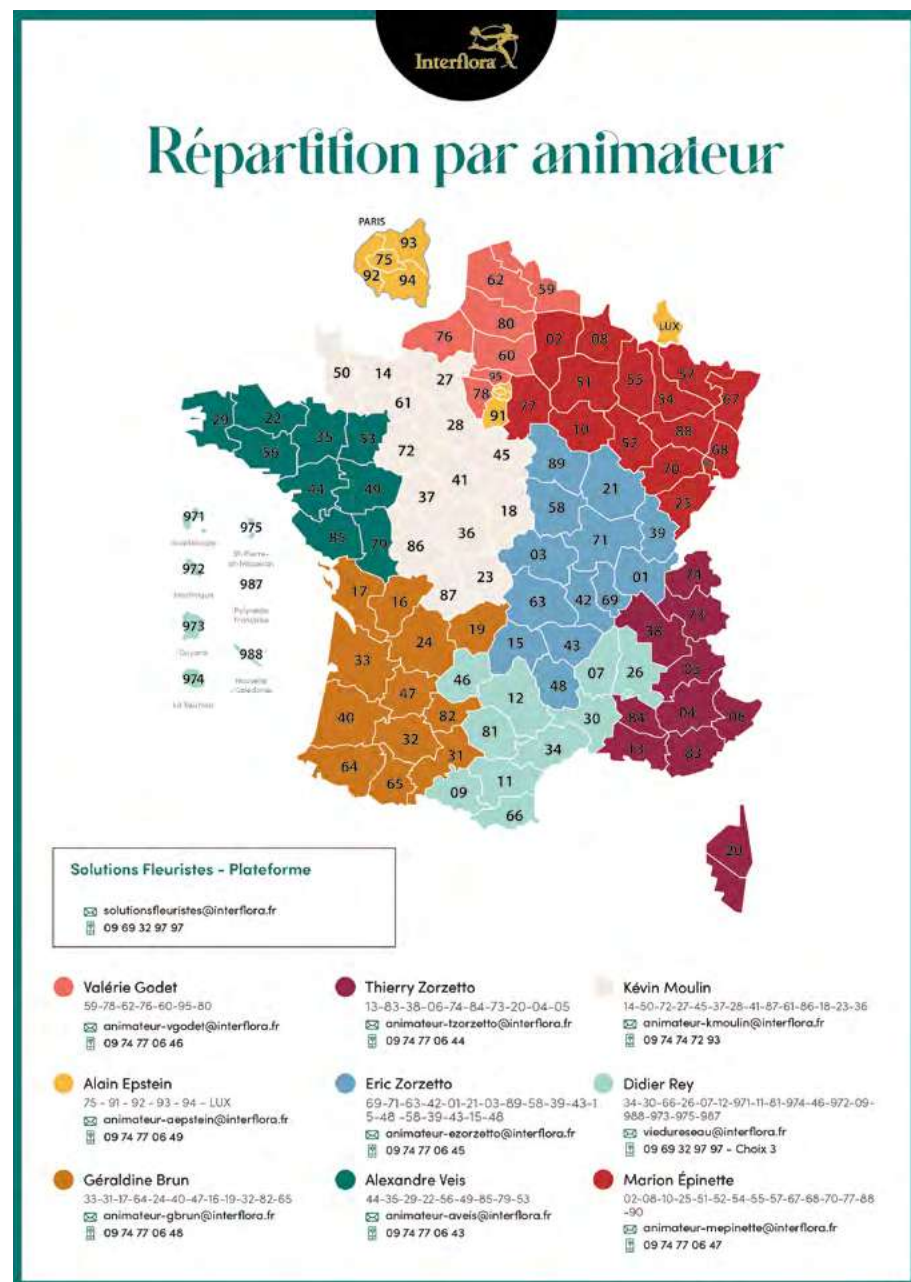




# Votre animateur réseau

## UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR CHAQUE FLEURISTE DU RÉSEAU

Une équipe d'animateurs vous suit dès votre entrée dans notre réseau et vous accompagne au quotidien





## L'installation de vos outils Interflora, comment ça se passe?

Vous serez contacté par votre animateur pour fixer un rendez-vous. Il vous enverra un lien par email pour **l'installation de Mon Magasin** et un lien par SMS pour télécharger l'application mobile.

En amont, vous devrez installer **l'interface Mon Magasin** sur PC ou caisse Windows, permettant la sonnerie et l'impression de la commande **et l'application** sur votre mobile. Lors de ce rendez-vous d'installation, vous aurez besoin de :



une connexion internet



votre PC portable, tablette ou caisse enregistreuse



votre téléphone portable

} L'installation dure **environ 1 h.**



## Objectifs de l'immersion

- Vous permettre d'avoir une vision détaillée de l'application et l'ensemble de ses fonctionnalités.
- Vous permettre de maîtriser les différents outils mis à votre disposition, notamment :
  - > votre calendrier
  - > le blog d'information le Messenger
  - > la plateforme Solutions Fleuristes
  - > l'application mobile
  - > votre stock d'accessoires



## Le coffret de bienvenue

Il vous est adressé par colis directement du siège Interflora. Il comprend des supports techniques liés à votre activité Interflora et à la signalisation en boutique de votre appartenance au réseau.

- **Pour la vente en magasin (Transmission):**  
l'Album Deuil Interflora, le sticker Frais de livraison à appliquer en vitrine, etc.
- **Pour la réalisation des bouquets (Exécution):**  
les cartes message qui accompagnent vos bouquets, le bolduc pour fermer vos emballages, le tablier de fleuristes, etc.
- **Pour afficher votre appartenance au réseau :**  
des stickers du logo, de la vitrophanie à la charte d'Interflora, etc.



## Le coffret d'accessoires

Pour démarrer votre activité, Interflora vous offre un lot d'accessoires. Il vous est adressé par colis directement de la plateforme Renaud Distribution au Pallet (44). Il comprend :

- 6 mini Carédos
- 6 Alzadas
- 3 oursons
- 3 bouteilles de Champagne Devaux
- 3 bougies Esteban
- 3 boîtes d'amandes gourmandes
- 20 sachets de nourriture pour fleurs
- 1 catalogue mobilier Renaud
- 1 catalogue de la gamme événementiel
- un bon d'achat Renaud d'une valeur de 50€ et un code promo permanent 10 % de remise sur les produits Renaud sur le webshop et dans les magasins.

\* Nota : par la suite, vous pourrez commander ces accessoires directement sur le webshop Renaud (site marchand).

# 4

## Les bonnes pratiques du fleuriste Interflora



### Bonnes pratiques au quotidien



Je mets à jour, si changement, mes coordonnées sur Mon Magasin Menu [Mon compte](#) / **Mes informations**.



Je renseigne mes ouvertures/fermetures sur Mon Magasin Menu **Mon Compte** / [Mon calendrier](#) (congés, fermetures exceptionnelles, etc).

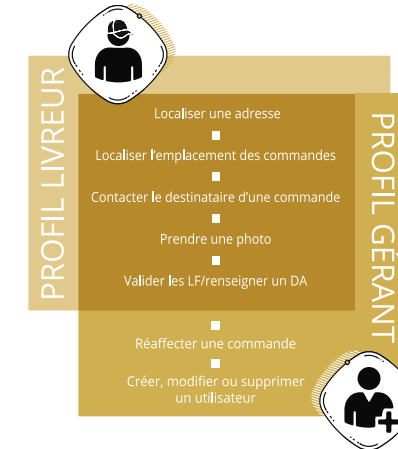


Je m'informe des actualités sur

- [Le blog Le Messenger](#)
- Rubrique **À la une** de Mon Magasin (infos Actualité + accès direct au blog Le Messenger)
- [Groupe Facebook Le Messenger](#)
- Ma boîte mail\*



J'installe l'application sur mon téléphone qui me permet de **gérer mes exécutions et statuer mes livraisons (LF/DA)** en toute simplicité!



### Les bonnes pratiques tout au long du parcours d'une commande

#### 1 Je fais mes approvisionnements

##### Les accessoires

Les commandes accessorisées représentent en moyenne **près d'une commande sur 2**.

Avoir des accessoires en stock, et mettre à jour le stock accessoires dans Mon Magasin, vous permet de recevoir plus de commandes avec des montants plus importants, mais aussi de faire des **ventes additionnelles** directement en magasin.

Je commande  
chez **Renaud**  
ou depuis  
**Mon Magasin/  
Partenaires/  
Renaud  
Distribution**

### Liste des accessoires indispensables



Bougie parfumée Esteban  
Réf. 517000



Champagne Devaux  
Réf. 558215



Amandes gourmandes  
Réf. 544438



Ourson Harry  
Réf. 570340



Vase mini Carédo  
Réf. 496000



Vase Alzada  
Réf. 564317



Vase en verre medium  
Ø 12 x H. 20 cm  
Réf. 560513



Vase en verre large  
Ø 12 x H. 25 cm  
Réf. 563518



Sachet nourriture  
pour fleurs  
Réf. 901206

### Je mets à jour mon stock d'accessoires sur Mon Magasin

Afin d'éviter des annulations de commandes, déceptives pour le client, je mets à jour en temps réel mon stock d'accessoires sur Mon Magasin Menu **Mon Compte / Mon activité** et mes accessoires.

Je sélectionne **OUI** quand j'ai du stock et **NON** quand je suis en rupture.

### Accessoires

Produit	Ventes	En Stock ?	
Bougie parfumée Esteban	0	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Interflora	0	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Ecrin de chocolats Interflora	0	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Vase Carédo	0	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Champagne Devaux Interflora	0	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Vase Mini Carédo	0	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Ourson Harry	0	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Bulle d'eau	0	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Vase en verre Medium 12 x 20	0	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Vase en verre Large 12 x 25	0	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Commander des accessoires

## Les bonnes pratiques d'approvisionnement



Interflora vous accompagne avec **Solutions Fleuristes**, une plateforme vous permettant d'accéder à des **offres permanentes, labélisées et certifiées**, négociées pour son réseau de fleuristes.

En amont des fêtes florales, **Solutions Fleuristes** vous propose également des **offres spécifiques** (fleurs à la tige, kits et bouquets) vous assurant conformité, rentabilité et gain de temps.

Interflora s'applique à sélectionner des partenaires de renom, ayant une offre de produits répondant aux besoins de ses collections. Notre équipe **Solutions Fleuristes** réalise régulièrement des contrôles qualité ainsi que des échantillonnages garantissant le respect du cahier des charges de nos bouquets.

Afin d'accompagner notre réseau dans ses besoins du quotidien, vous trouverez également des offres de services pour :

- **Vos livraisons** : achat / location longue durée de véhicules, achat de vélos-triporteurs électriques
- **Votre gestion administrative** : comptabilité, logiciel de caisse, communication
- **Votre assurance**



- **Fleurs de France** : Créé en 2015 et renforcé en 2017, ce label permet aux professionnels de l'horticulture, du paysage, de la distribution et de la fleuristerie de **s'engager dans un modèle vertueux**. Une volonté qui répond totalement aux désirs de **consommation locale** et de préservation de **l'environnement des Français**.



- **Fairtrade Max Havelaar** : Fairtrade International est une organisation mondiale qui a été fondée en 1997. Elle garantit un **commerce mondial équitable** et a commencé à certifier les fleurs en 2001. Outre l'autonomisation des travailleurs et l'amélioration des conditions de travail, le commerce équitable permet de réduire l'empreinte carbone et d'éliminer les pesticides dangereux.



- **Rainforest Alliance** : Les fleurs certifiées Rainforest Alliance garantissent des **conditions de travail sûres**, tout en **protégeant les écosystèmes** et en favorisant la conservation de l'eau et des sols. Pour obtenir la certification, les exploitations doivent respecter des normes complètes d'agriculture durable et garantir les droits des travailleurs. Les trois piliers de la durabilité comprennent la durabilité économique, sociale et environnementale, et tous font l'objet d'un audit indépendant avant l'attribution de la certification.



## 2 À la réception d'une commande...

1

**J'appelle le client** afin de savoir s'il sera disponible sur le créneau de livraison indiqué sur le bon de commande

2

**Je prépare mon bouquet** en respectant les informations de l'annexe technique. Je peux également utiliser les fleurs de substitution mentionnées.

**Astuce :** Je réalise l'ensemble des commandes qui me sont envoyées et évite de réaffecter mes commandes afin de satisfaire mes clients.

### Zeste tendre 3ZETE, Taille : Taille Unique

**Fleurs obligatoires :** Rose gros bouton - Rose branchue (ou petits boutons) - Alstroemeria - Lisianthus

**Couleurs obligatoires :** Pastel acidulé

**Description :** Composition de fleurs piquées pastel, de style champêtre, avec roses gros bouton et branchues (ou petits boutons), alstroemeria et lisianthus

**Fleurs et feuillages :** 2 bouvardias rose vif - 1 limonium rouge - 1 wax flower rose - 2 roses branchues crème/ivoire - 2 phlox roses - 1 lisianthus parme - 1 rose rose GB 50 cm - 1 alstroemeria rose clair - 0,1 botte d'eucalyptus cinérea - 0,2 botte de pittosporum fine

**Fleurs de substitution :** Waxflower par gypsophile rose - Bouvardia par alstroemeria ou œillet de poète rose - Phlox par œillet de poète rose - Rose branchue par roses petits boutons ou mélange branchues et petits boutons - Pittosporum fine par pittosporum ilan - Eucalyptus par autre feuillage gris (senecio...) - Limonium par waxflower

**Dimension du produit :** Ø 30 x H.35 cm  
Contenant inclus Coupe ronde corde et tissu (19 x 8 x 13,5 cm)  
TVA : Réduite : 10%

3

Je vérifie s'il y a un **accessoire** à joindre au bouquet

4

Je joins au bouquet la **carte message** (classique ou deuil) et **ajoute un sachet fraîcheur**






5


Avant le départ de mon bouquet, **je le prends en photo** via l'application


Les fonctionnalités de l'application selon l'utilisateur


### Prendre une photo du bouquet


Conservez un historique et ayez une preuve en cas de litige !  

**Interface d'accueil**  Cliquez sur un onglet. **1**

**Liste des commandes**  Cliquez sur une commande. **2**

**Détail de la commande**  Cliquez sur « j'ajoute une photo du bouquet ». **3**

 Vous pouvez prendre une photo ou importer une photo de votre album. Si vous choisissez « prendre la photo », elle s'enregistrera automatiquement. **4**

Guide d'utilisation de l'application mobile 



## J'ai une question sur la commande ?

-  Je consulte la rubrique **«Besoin d'aide»** sur Mon Magasin
-  Je contacte le service commandes Interflora via **chat, e-mail** ou **tél**
-  Par **téléphone** au **09 69 32 97 97**
  - du lundi au samedi de 8h30 à 19h
  - le dimanche de 9h à 13h

## 3 La livraison

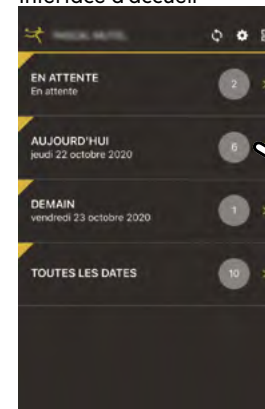
### Je fais la livraison moi-même

- Je **contacte le destinataire avant la livraison** pour définir un horaire de passage, sans dévoiler la surprise ni son expéditeur!
- Je livre **dans le créneau** précisé sur le Bon de Commande.



- Je conseille le destinataire sur **l'entretien de son bouquet** (eau, tiges).
- Je statue ma commande (LF/DA) sur l'application ou sur Mon magasin **dans les temps impartis**:
  - avant 13 h pour une livraison créneau "matin"
  - avant 20 h pour une livraison créneau "journée" ou "après-midi".

### Interface d'accueil



1

Cliquez sur un onglet

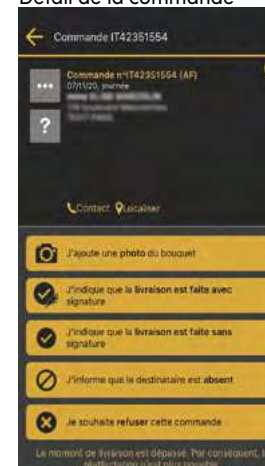
### Liste des commandes



2

Cliquez sur une commande

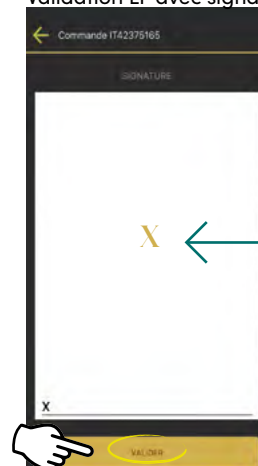
### Détail de la commande



3

Faites votre LF  
2 options:  
• Avec signature  
• Sans signature (validation instantanée)

### Validation LF avec signature



4

Faites signer puis cliquez sur "valider"

### Le client n'est pas là ?

Je laisse un avis de passage ou un message vocal sur la messagerie du destinataire

(disponible gratuitement sur Mon Magasin Rubrique Transmettre une commande/ Commande Fourniture - Code ALI) et je passe ma commande en "DA".

### Validation DA

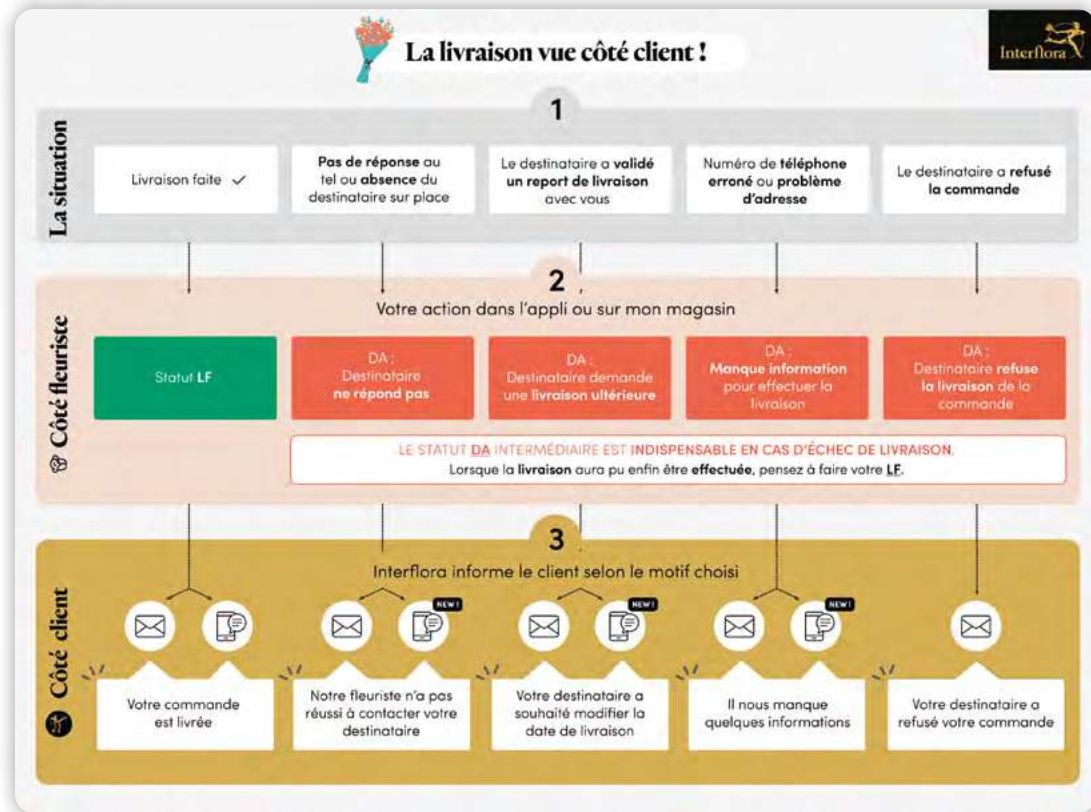


Cliquez sur le motif du DA. La validation est automatique.

## Pourquoi faire ses LF (Livraison Faite) / DA (Destinataire Absent) ?

L'enjeu est de **fidéliser nos clients en leur assurant la meilleure expérience possible pour créer de la récurrence d'achat** et ainsi générer de nouvelles commandes pour le réseau.

En toute logique, parce que le client donneur d'ordre attend des informations sur la bonne livraison du produit, **faire ses LF/DA a un lien direct sur le score NPS\*** (satisfaction client/recommandation d'achat). En effet, faire ses LF/DA envoie une communication au client, ce qui le rassure sur sa commande.



## Je sous-traite la livraison



Nos partenaires **Shopopop** et **Stuart** couvrent jusqu'à 90% du territoire français (hors Corse et DROM COM).

Pour confier la livraison à un partenaire, il suffit de 2 clics directement dans votre **interface Mon Magasin**.

En sélectionnant la commande, je peux choisir la livraison coursier et je vois alors apparaître mon reste à charge :

\* Même période, l'année précédente

**Mes exécutions - Demain 2**

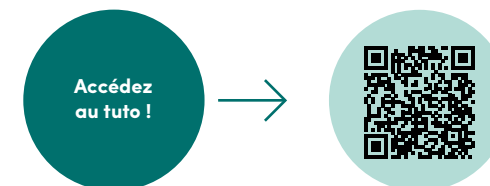
Aujourd'hui **Demain 2** Autres dates Destinataire absent Livraison coursier En cours En retard

Livraison Faite 6 Destinataire Absent 5 Livraison Coursier 4 Télécharger Filtrer Rechercher...

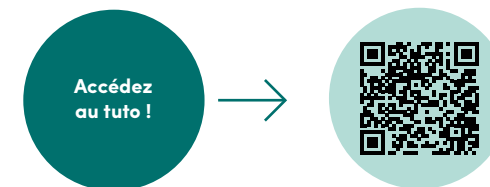
<input type="checkbox"/>	DATE	CRÉNEAU	COMMANDE	PRODUIT	PRIVEX	VILLE	DESTINATAIRE	EN COURS	BDC
<input checked="" type="checkbox"/>	04/01/2024	Matin		SANT	32	83140 SIX FOURS LES PLAGES		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	04/01/2024	Matin		2ROS	32	83500 LA SEYNE SUR MER		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Très simple à utiliser, **les tutos** sont disponibles via les liens suivants :

**Shopopop** : [https://youtu.be/fbj\\_yBZ90T8?si=FMnU61eF\\_2C-iNff](https://youtu.be/fbj_yBZ90T8?si=FMnU61eF_2C-iNff)



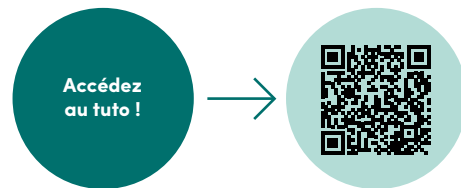
**Stuart** : <https://youtu.be/U0exME0qOSQ?si=-1iC6PCDfLg0F4m6>





## Vigilance accrue pendant les fêtes florales

- Je vérifie mes **ouvertures/fermetures** sur Mon Magasin dans Mon Compte / Mon calendrier.
- Je télécharge les **annexes techniques** disponibles sur Le Messenger.
- J'installe les **affiches et stickers** que j'ai reçus.
- J'installe l'**application sur le téléphone de mes livreurs.**



- Je suis l'info en temps réel sur le groupe **Facebook Le Messenger**.
- Je gère **ma capacité d'exécution en temps réel** sur l'interface Mon Magasin pour éviter les réaffectations.



## Les bonnes pratiques de vente

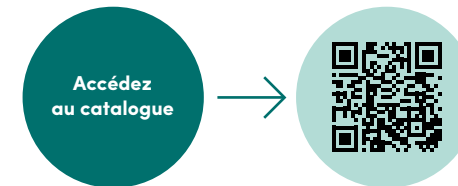
### 1 Je parle d'Interflora à mes clients qui souhaitent transmettre une commande

#### Grâce au catalogue digital Interflora :

J'accompagne mes clients dans la navigation du catalogue digital, et je les conseille sur le choix de leur produit.

#### Le catalogue digital est disponible :

- via l'URL : <https://catalogue-fleuriste.interflora.fr/>
- sur Mon Magasin, dans la page «Transmettre une commande».



#### Grâce à l'Album Deuil :

A votre entrée dans le réseau, Interflora vous a adressé un **Album 100% dédié au Deuil**. Il contient des visuels modernes et des mises en situation funéraires. Les produits sont classés par occasions d'achats. Les informations sont globales et inspirationnelles, ce qui garantit leur validité dans le temps.

L'album ne contient pas de prix, car ils évoluent au fil du temps.

Pour connaître le prix d'un produit en temps réel, plusieurs possibilités :

- consultez le catalogue digital
- scannez le QR code présent en bas de chaque page de votre album
- saisissez le nom du produit sur Mon Magasin, dans la page «Transmettre une commande»



# 5

## Je veux tout comprendre



## Les règles d'affectation des commandes

Il existe 3 densités, définies en fonction du nombre d'habitants sur la ville de livraison :

**Dense:** plus de 200 000 habitants

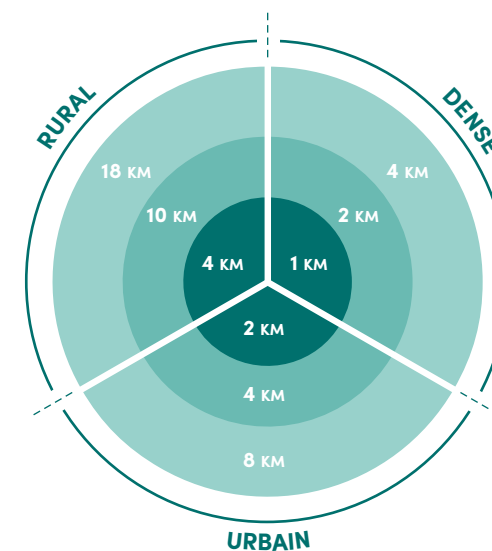
**Urbain:** entre 60 000 et 200 000 habitants

**Rural:** moins de 60 000 habitants

Première étape, nous géolocalisons l'adresse de livraison puis calculons un cercle autour de cette adresse (taille différente en fonction de la densité). **Les fleuristes disponibles les plus proches sont alors mis en concurrence** en tenant compte du volume de transmission corrigé par le Bonus qualité.

**S'il n'y a qu'un seul fleuriste disponible**, il est automatiquement sélectionné. **Si aucun fleuriste n'est trouvé dans ce premier cercle**, nous traçons un nouveau cercle plus large avec les mêmes règles que pour le 1<sup>er</sup> cercle.

Enfin, **si aucun fleuriste n'est trouvé dans ces 2 premiers cercles**, nous en traçons un troisième et dernier, le fleuriste sélectionné est alors le plus proche.



Une vérification est toujours effectuée entre la distance réelle et la distance à vol d'oiseau. Si vous devez effectuer plus du double de la distance à vol d'oiseau pour livrer la commande, elle ne vous est pas affectée.



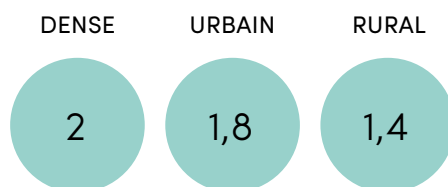
## Comment est calculée l'indemnité de livraison ?

Dans un premier temps, la RAO (Règle d'Affectation des Ordres) géolocalise l'adresse de livraison, puis calcule la distance à vol d'oiseau entre la boutique et cette adresse.

Une vérification est ensuite réalisée par rapport à la distance réelle.

La distance réelle prise en compte correspond au chemin le plus rapide au moment de l'affectation de la commande. Si la distance réelle est supérieure ou égale à x fois la distance à vol d'oiseau (coefficient différent en fonction de la densité), l'indemnité de livraison est calculée par rapport aux kilomètres réellement effectués.

**Coefficient en fonction de la densité :**



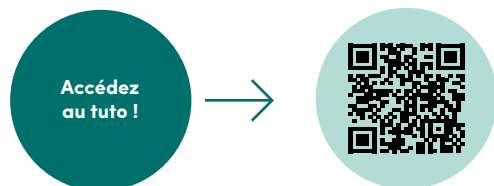
## Le bonus qualité, comment ça marche et à quoi ça sert ?

Le Bonus Qualité est une note mise à jour mensuellement, qui sert à juger votre implication et votre disponibilité dans le partenariat, ainsi que la qualité de service rendue au client final.

Vous êtes acteurs de cette note, car **tous les indicateurs correspondent à ce que vous réalisez dans le cadre de notre partenariat** (mise en avant de la marque, disponibilité lors des fêtes, les lundis, réaffectation...).

Vous pouvez consulter le détail de votre note sur Mon Magasin, menu "Mon compte" puis "Mon bonus qualité".

Plus votre note est élevée, plus vous recevez d'exécutions.



## La compensation

Les questions les plus courantes

### 1. Que comprend la partie "Produits et prestations" ?

Il s'agit du droit d'usage (redevance : 2,9%), de l'abonnement Interflora, ou encore des accessoires Renaud et produits commandés sur Mon Magasin (Outils payants).

### 2. Pourquoi les taux de TVA ne sont pas toujours les mêmes sur les vases ?

Lorsque le vase ne sert que pour le transport et la conservation du bouquet, son prix suit le taux de TVA du produit floral (généralement 10%).

Si le vase est offert sur internet, le client ne l'a pas payé, Interflora ne l'a pas vendu. Ce n'est pas au fleuriste de supporter le coût de la promotion. On rembourse donc le vase au taux de TVA appliqué au fleuriste lors de son achat, c'est à dire 20%.

### Pourquoi j'ai des remboursements en négatif ?

possibilités :

**Si c'est dans le relevé avec les commandes :**

- Soit la commande a été annulée (suite à une réclamation, non-livraison ou autre).
- Soit c'est une commande qui a déjà été compensée, mais qui a fait l'objet d'un litige ensuite.

**Si c'est dans Produits et Prestations**

Idéalement, les primes devraient être en "positif" dans encaissement.

Mais notre outil à ce jour ne le permettant pas, elles figurent donc en négatif dans décaissement. Cela veut donc dire que c'est déduit de ce que vous devez à Interflora. Cela revient au même !

### 4. Pourquoi une compensation peut-elle être négative ?

Lorsque vous faites des transmissions, vous encaissez le client et vous avez donc "trop perçu" sur la commande transmise.

- Une partie doit être reversée au fleuriste exécutant pour le bouquet et les frais de livraisons.
- Une partie concerne la redevance Interflora, 2,9% du Privex TTC.
- Et vous garderez bien 20% du privex HT (une commission de vente). Cette commission de vente s'appelle « com TR » dans le relevé de compensation dans la facture intitulée « **mes transmissions apportées par le transmetteur pour le compte d'Inter lora** ».

### 5. Au vu de ma compensation, je perds de l'argent.

Non, si votre relevé est négatif, c'est simplement parce que que vous avez plus transmis qu'exécuté.

Or, la partie que vous avez encaissée du client lors d'une transmission n'apparaît pas sur ce relevé Interflora (car cela s'est passé entre vous et le client en magasin).

Donc, pour faire l'exercice de ce que vous gagnez réellement, vous devez ajouter le montant qui figure en DECAISSEMENT de la ligne transmission à vos recettes (partie encaissement).



### VOS MOUVEMENTS FINANCIERS

Le solde des mouvements de cette quinzaine, soit - 126,13 € sera débité le 15/01/2022

Libellé	Mouvements de fonds du membre	
	Encaissement	Décaissement
Vos exécutions Facture XXXXX DU 15/12/2021	380,49	
Vos transmissions Facture YYYYY du 15/12/2021 Somme encaissée pour le compte d'INTERFLORA	75,80	531,60
Produits et prestations Facture ZZZZZ du 15/12/2021		50,82
<b>Total</b>	<b>456,29</b>	<b>582,42</b>
Solde de votre compensation en Euros		- 126,13

### Par exemple

Ici, le solde apparaît à -126,13€  
Mais le montant des transmissions indiqué en décaissement a déjà été encaissé chez vous (531,60€)  
Vous pouvez donc calculer l'encaissement total réel :  
380,49 + 75,80 + 531,60 = 987,89  
Et en décaissement garder : 582,42€  
**SOLDE EN VOTRE FAVEUR : 405,47€**

Statistique de la quinzaine	Nombre d'ordre	PRIVEX moyen
Ordres transmis et compensés cette quinzaine	7	54,14
Ordres exécutés et compensés cette quinzaine	7	61,14
Dont internet	0	0

Pour rentrer dans le détail, téléchargez l'opuscule comptable ici





## Le complément marketing

### La structure du prix d'un bouquet

**Quel que soit son prix, un bouquet redistribue de la valeur aussi bien au fleuriste qu'à Interflora. En moyenne, sur le prix payé par le client pour un bouquet sur le web, 18 % sont consacrés au marketing, pour inciter les clients, identifiés ou potentiels, à acheter ce fameux bouquet. Comment ça marche ?**

Dans un marché fortement concurrentiel, Interflora accentue ses investissements pour maintenir son leadership. En 6 ans, ils ont été multipliés par 5 et prennent la forme de campagnes marketing, avec 3 grands objectifs :

1

#### La notoriété

Rendre visible la marque Interflora (publicités TV, affiches réseau, vidéos Youtube...)

Interflora consacre chaque année :

- **1 million d'euros** à la publicité TV
- **400 000 €** pour les affiches et les albums (création, impressions, envois)
- **250 000 €** aux campagnes sur les réseaux sociaux

2

#### L'acquisition

Être visible immédiatement sur les moteurs de recherche, dans les catégories liées à la livraison florale.

La présence sur Google a un prix !  
**15 millions d'euros d'investissements**

- **Résultats Google ads** : ce sont les annonces présentes en première ligne. Elles sont facturées au clic. Exemple : 2 € par clic le samedi de la Fête des Mères (soit 100 000 € sur une seule journée)
- **Google Shopping** : service de comparateur de prix. Le référencement des produits est payant.



D'autres services sont gratuits : Google My Business (annuaire des entreprises) et les résultats "naturels" (présence d'Interflora dans une recherche web).

3

#### La fidélisation

grâce à des campagnes d'e-mailings et SMS, entre autres.

Interflora, chaque année, c'est en moyenne

**3 millions** d'e-mailings envoyés, aussi bien aux clients qu'aux visiteurs du site internet.

**4 millions** de SMS envoyés.



## Les prix dynamiques

Le prix d'achat des fleurs étant fluctuant, et afin de préserver votre rentabilité au plus haut niveau, nous agissons sur les prix des produits commercialisés sur le web (85 % du volume des ventes proviennent du site Interflora.fr) en pratiquant les prix dynamiques.

### C'est quoi les prix dynamiques ?

C'est le fait d'**adapter nos prix de vente et nos Privex** en fonction du prix d'achat des fleurs, mais aussi de la demande et de la pression concurrentielle.

### Pourquoi faire cela ?

- **Pour être en phase** avec les prix des fleurs du marché.
- **Pour garantir** votre rentabilité en impactant la hausse des prix à nos clients.
- **Pour réduire** le taux de réaffectation.
- **Pour améliorer** la qualité et la conformité des produits livrés.

### Comment détermine-t-on les évolutions de prix ?

- Notre équipe Achat et Marketing étudie les prix de nos produits VS les prix d'achat des fleurs chez une sélection de grossistes.
- Elle vérifie si les Privex définis au départ vous permettent de bénéficier d'un **coefficient de 3,3** (sur le produit floral).

### Pour les collections des fêtes

L'analyse est faite 2 semaines avant la commercialisation des produits, puis toutes les semaines à l'approche de la fête.

### Pour l'offre permanente

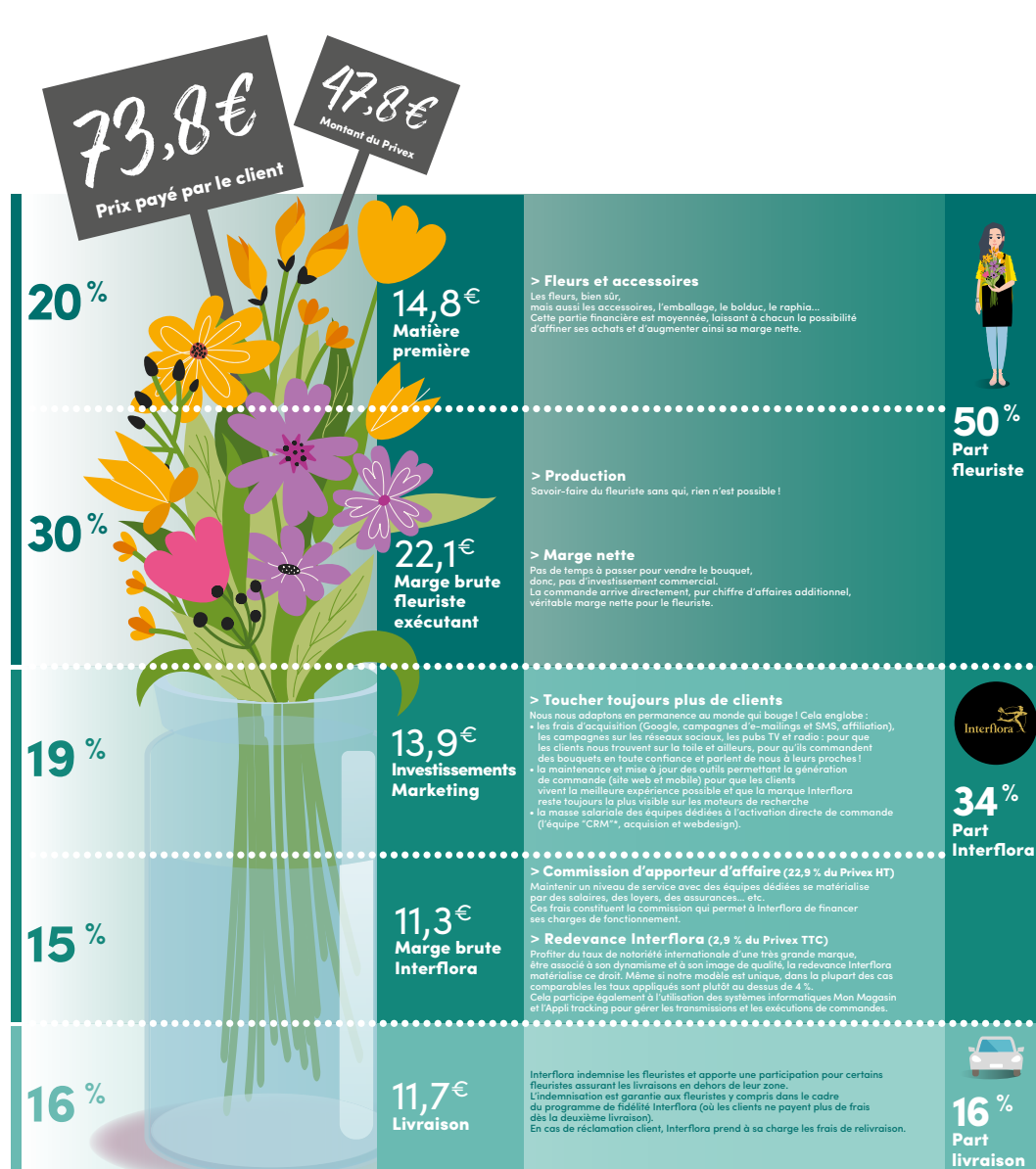
**Des suivis mensuels sont aussi effectués avec 2 scénarios possibles :**

- Si coefficient < 3,3 : Privex réajusté à la hausse.
- Si coefficient > 3,3 : Prix client et Privex réajustés à la baisse pour gagner en compétitivité.

# Décryptage du prix d'un bouquet Interflora

## Qui gagne quoi ?

Cas d'un ordre direct (du web à un fleuriste)



Les montants indiqués sont TTC.

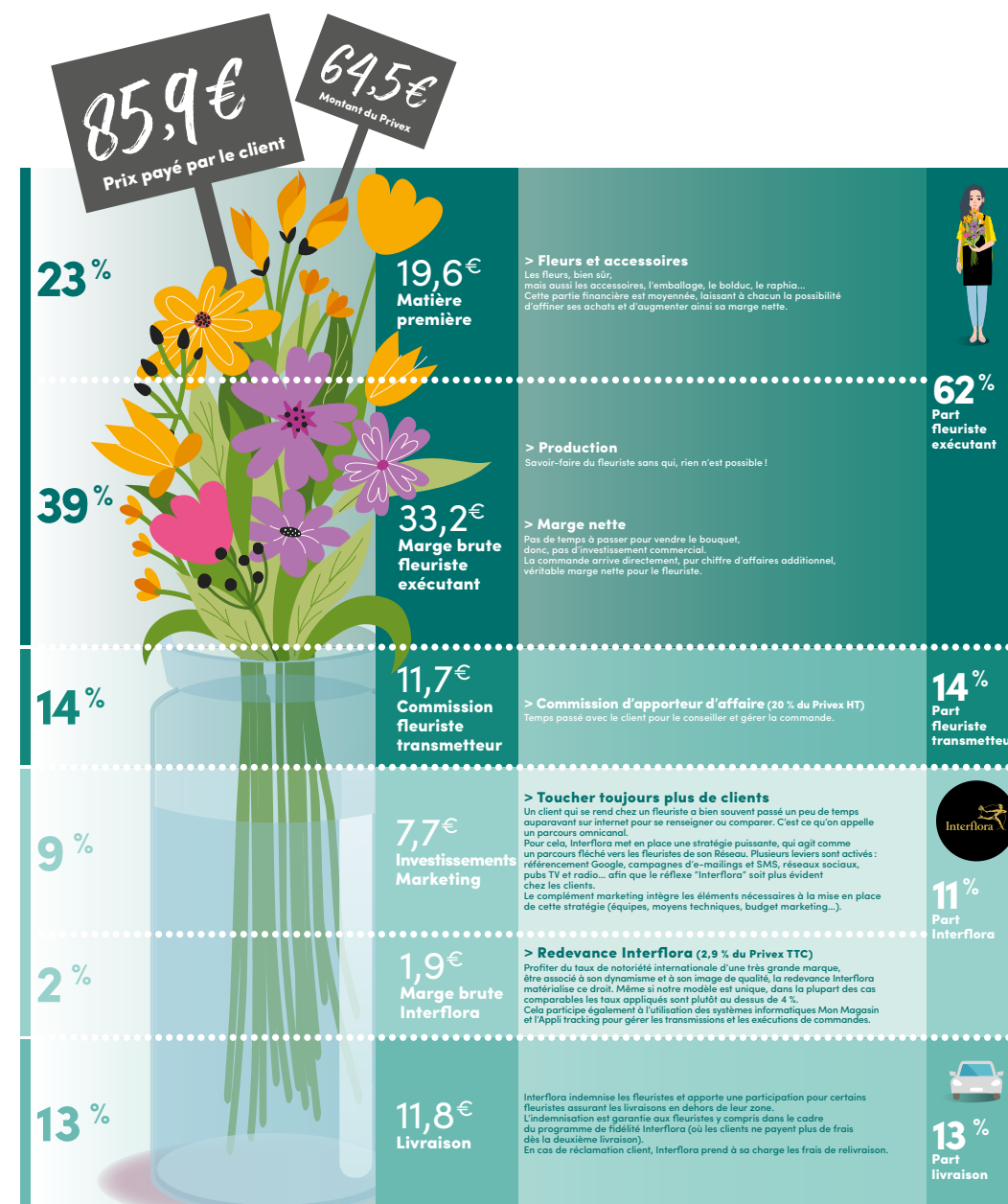
L'abonnement représente 0,02 % du prix d'un bouquet, sur la base de 460 bouquets par an, avec un Privex moyen de 50 €.

Il inclut ce qui est lié à l'utilisation de la marque : enseigne, PLV, collection Interflora en marque blanche sur le site des partenaires, supports de communication non payants (cartes-message, avis de passage, etc.).

\* CRM, ou "Customer Relationship Management", désigne les outils de gestion de la relation client, pour établir une relation de confiance et générer de la fidélité.

## Qui gagne quoi ?

Cas d'un ordre Réseau (de fleuriste à fleuriste)



Les montants indiqués sont TTC.

L'abonnement représente 0,02 % du prix d'un bouquet, sur la base de 460 bouquets par an, avec un Privex moyen de 50 €. Il inclut ce qui est lié à l'utilisation de la marque : enseigne, PLV, collection Interflora en marque blanche sur le site des partenaires, supports de communication non payants (cartes-message, avis de passage, etc.).



## Le lexique Interflora

Pour éviter toute confusion, ce lexique reprend les principaux mots, abréviations, sigles ou expressions couramment utilisés par Interflora France, mais également par les membres agréés entre eux.

### a

#### Abonnement

Chaque adhérent paie mensuellement un abonnement à Interflora France. Son montant est en fonction du Chiffre d'affaires fait avec Interflora l'année civile précédente (recalcul tous les 1<sup>ers</sup> octobre).

#### Accessoires interflora

Gamme d'articles vendus en plus des produits floraux, soit en pack fleurs & cadeaux (appelé bundle) soit en complément au choix du client (appelé cross-selling) : peluche, vases, chocolats, champagne, bougie...

#### Adhérent interflora

Également nommé "Membre Agréé" ou simplement "Membre", c'est un fleuriste professionnel qui est contractuellement rattaché au réseau Interflora. Il y a deux types d'adhérents :

- Les "Transmetteurs" : ils transmettent les ordres Interflora, mais ne les exécutent pas.
- Les "Exécutants" : ils transmettent et exécutent les commandes Interflora.

#### Album Deuil

Tous les membres Interflora transmettent et/ou exécutent des produits pour le Deuil créés par Interflora. En plus d'être présentés dans le catalogue digital Interflora, ces produits sont rassemblés dans un album papier 100% dédié au Deuil.

#### Alzada

Modèle de vase en verre de la catégorie des Accessoires.

#### Annexe technique

Afin de réaliser le produit floral en toute conformité, et respecter la commande du client, chaque Exécutant doit s'appuyer sur l'annexe technique dont les informations sont directement inscrites sur le bon de commande reçu.

#### A.P. / Code A.P. (Accord Préalable)

Certains ordres nécessitent, avant toute transmission, en raison de la spécificité de l'un de ses éléments, l'Accord Préalable du fleuriste Exécutant. Le code AP est individuel ; il est transmis au membre lors de son agrément. Chaque fleuriste, membre agréé, se voit attribuer par Interflora France un code composé de 5 caractères alphanumériques. S'il est d'accord pour réaliser et livrer un ordre spécifique, le fleuriste Exécutant devra donner lors de la communication téléphonique, son code A.P. au fleuriste Transmetteur.

Ce code AP devra figurer sur le bon de commande prouvant l'accord préalable de l'Exécutant.

### b

#### Bonus qualité

##### Bonus sur les transmissions

À partir de la troisième transmission mensuelle, 3€ HT sont déduits pour chaque transmission, du tarif de l'abonnement mensuel Interflora. Les fleuristes qui transmettent beaucoup bénéficient ainsi d'une réduction sur le montant de leur abonnement, dans la limite du montant minimum de 29,90€ HT / mois.

### c

#### Carte message (ou Floragramme)

Document-étui joint ou souvent agrafé au produit floral lors de la livraison. Il contient le message adressé par le client au destinataire, la garantie de satisfaction Interflora et quelques recommandations de soins pour les fleurs et plantes.

#### Catalogue Digital

Tous les membres Interflora transmettent et/ou exécutent des produits créés par Interflora. Ces produits sont présentés dans un catalogue digital, accessible sur tablette, smartphone ou ordinateur, et sont rangés sous forme de catégories (bouquets, roses, plantes, meilleures ventes...)

#### Chèque-fleurs

Émis par Interflora France et avec une valeur faciale exprimée en Euros, c'est un moyen de paiement pour un achat de voisinage chez un fleuriste Interflora (fleurs coupées, plantes...). Il n'est valable qu'en France (Métropolitaine et DROM-COM). Tous les fleuristes Interflora doivent - Contrat avec Interflora France - accepter les Chèques-Fleurs (et Cartes-Florales) Interflora. Il ne peut jamais servir comme moyen de paiement pour la transmission d'un ordre Interflora. Les Chèques-Fleurs sont compensés selon la règle appliquée pour les ordres.

#### CRCF

Acronyme de Centre de la Relation Client et Fleuriste ou le service client.

#### Colivex

Commission pour LIVraison EXceptionnelle. Cette commission, payée par le client, s'ajoute aux frais de livraison. Elle est vendue lorsqu'une livraison est de type exceptionnel (recherche de tombe, livraison sur un bateau, dans un aéroport, dans un salon ou parc d'expositions, dans une petite île côtière...). L'intégralité de cette commission revient à l'Exécutant.

**d****D.A. (Destinataire Absent)**

Après avoir tenté de livrer une commande, il est possible pour l'exécutant de préciser "DA" au lieu de "LF" c'est-à-dire d'indiquer qu'il s'est bien déplacé pour effectuer la livraison, mais que le destinataire était absent. Lorsqu'une commande n'a pu être livrée le jour demandé, l'Exécutant doit impérativement l'inscrire en DA. Ce statut intègre 4 cas de figure - cf. page 24.

**f****Flora-chèque**

Il s'agit de Chèques-fleurs internationaux, non pas en Euros mais en Fleurins. Ils sont utilisables dans le monde entier auprès des Interfloristes. Ils ne peuvent jamais servir comme moyen de paiement pour un ordre de Transmission Interflora.

**Flower Lab**

Cette commission participe à l'étude, la création et la réalisation de produits floraux destinés à l'Album Interflora et aux affiches événementielles (St Valentin, Fête des Grands-mères, 1<sup>er</sup> mai, Fête des Mères, Noël...).

**l****LF (Livraison Faite)**

Un Exécutant "fait la LF" d'un ordre lorsqu'il l'a réalisé et livré. Cela permet de faire entrer en compensation cette commande pour paiement. Elle permet également au transmetteur et au client d'avoir la confirmation que la livraison a bien été faite.

**Le Messager**

Emblème du Mercure, personnage apparaissant sur le logo. Plus largement, blog d'informations accessible via Mon Magasin, Facebook et emails.

**Les Makers**

Groupe de fleuristes du réseau, qui participe aux décisions ou évolutions de la marque et qui porte la voix de tout le réseau en général.

**m****Mini carédo**

Vase en polypropylène exclusif Interflora fabriqué par Renaud pour les fleuristes Interflora.

**MOF**

Acronyme pour "Meilleur Ouvrier de France".

**Mon Magasin**

Plateforme et outil de gestion de l'activité Interflora.

**n****NPS**

Acronyme pour Net Promotor Score. Outil simple mais puissant pour mesurer la fidélité client avec 3 questions, pour ainsi obtenir

une indication du potentiel de croissance de votre entreprise.

- Promoteurs = répondants donnant un score de 9 ou 10
  - Passifs = répondants donnant un score de 7 ou 8
  - Détracteurs = répondants donnant un score de 0 à 6
- NPS = % Promoteurs - % Détracteurs

**O****Ordre**

C'est le terme utilisé pour désigner une commande de Produit floral à distance Interflora.

**Ouv. Except (Ouverture Exceptionnelle)**

C'est la possibilité offerte à un adhérent de signaler au réseau l'ouverture exceptionnelle de son magasin pour une date et un moment précis, alors qu'il est habituellement fermé.

**p****PSM (Produit sur Mesure)**

Cette référence est hors catalogue. Le Transmetteur doit clairement décrire le produit souhaité sur le bon de commande et valider sa faisabilité par un AP de l'Exécutant avant sa transmission.

**PRICLI**

Prix de vente TTC proposé au client.  
C'est le PRIVEX + le COMPLÉMENT MARKETING  
(+ occasionnellement le montant forfaitaire Ruban-deuil et/ou colivex).

**PRIVEX**

C'est la valeur du bouquet et de l'accessoire.

**r****Réaffectation**

Il s'agit de l'opération exceptionnelle permettant de changer l'affectation d'une commande afin que cette dernière soit transmise à un autre fleuriste (Le premier ayant indiqué ne pas pouvoir l'exécuter; cela génère un bon d'annulation au Transmetteur).

**Réseau**

L'ensemble des fleuristes membres agréés Interflora.

**S****Solutions fleuristes**

Plateforme d'achat pour les fleuristes du réseau.

**t****Transmetteur**

Adhérent

### Shopopop

Partenaire d'Interflora spécialisé dans la livraison externalisée réalisée par des particuliers, majoritairement en voiture. Ce service est intégré à l'interface Mon Magasin

### Stuart

Partenaire d'Interflora spécialisé dans la livraison externalisée réalisée par des auto-entrepreneurs, majoritairement en deux-roues. Ce service est intégré à l'interface Mon Magasin.

