

Ce sujet est présenté sous la forme d'un cahier réponse. Il vous appartient de la compléter et de le rendre, sans le dégrafer, au surveillant de salle à la fin de l'épreuve.

Documents autorisés : néant

Matériel autorisé : calculatrice conforme à la réglementation en vigueur

Barème proposé :

		QUESTIONS	BAREME EN POINTS	NOTATION
Technologies et méthodes (S2)		1- 3 - 4 - 7 à 12 inclus	30	
Enseignement scientifique appliqué (S1)	Biologie (S12)	24 à 29 inclus	15	
	Physique Chimie (S11)	23 à 32 inclus	15	
Cadre organisationnel et réglementaire de l'activité (S3)		30 à 39 inclus	5	
Gestion de l'entreprise (S4)	Travaux de gestion (S41)	15	7,5	
	Element de droit du travail (S42)	16 à 20 inclus	7,5	
	Vente conseil (S43)	2 - 5 - 6 - 13 - 14	20	
		TOTAL	100	
Note sur 20 (arrondie au ½ point) :				/20

Groupement inter académique II		Session 2004	Code 40 458	
Examen et spécialité Mention Complémentaire Styliste - Visagiste				
Intitulé de l'épreuve E4 Etude technique et vente conseil				
Type SUJET	Facultatif : date et heure	Durée .1 H 30	Coefficient 5	N° de page / total S 1/14

TEXTE DU SUJET

Mademoiselle Martine Dupin est une de vos clientes fidèles depuis quelques années. Elle arrive pour son rendez-vous dans le salon où vous êtes collaboratrice depuis cinq ans. Vous l'accueillez et l'accompagnez au banc de coiffage.

Votre cliente est élégante, dynamique et très sportive ; le teint mat ; une forme de visage très équilibrée et très harmonieuse. Elle a les cheveux longs, tombant légèrement sur ses épaules avec un dégradé lui permettant de les attacher. Sa hauteur de ton naturel est Châtain clair.

Elle souhaiterait changer radicalement de look et se plaint actuellement de démangeaisons ainsi que d'un cuir chevelu gras.

MIL'COIFF
4, rue des fleurs
79000 NIORT
E.U.R.L.
Heures d'Ouverture
Du lundi au vendredi
de 9h00 à 18h30
Le samedi de 7h00 à 16h00

Plusieurs démarches sont à accomplir pour satisfaire pleinement votre cliente et traiter son problème de cuir chevelu.

1 - les décrire en justifiant les réponses.

2 - Indiquer et détailler trois types de questions que vous allez pouvoir lui poser afin de découvrir ses besoins.

Examen et spécialité	Rappel codage
Mention Complémentaire Styliste - Visagiste	40 458
Intitulé de l'épreuve	N° de page
E4 Etude Technique et Vente Conseil	S 2/14

- 3 - Identifier la forme de visage de Mademoiselle Dupin et préciser les possibilités de transformations à proposer. Justifier les réponses.

Vous proposez à Mademoiselle Dupin un programme de soins au salon, qu'elle poursuivra chez elle.

- 4 - Etablir le programme de soins en justifiant l'emploi des produits.

Au salon:

A la maison:

- 5 - Citer deux motivations et deux freins que peut formuler votre cliente au sujet de ce programme de soins.

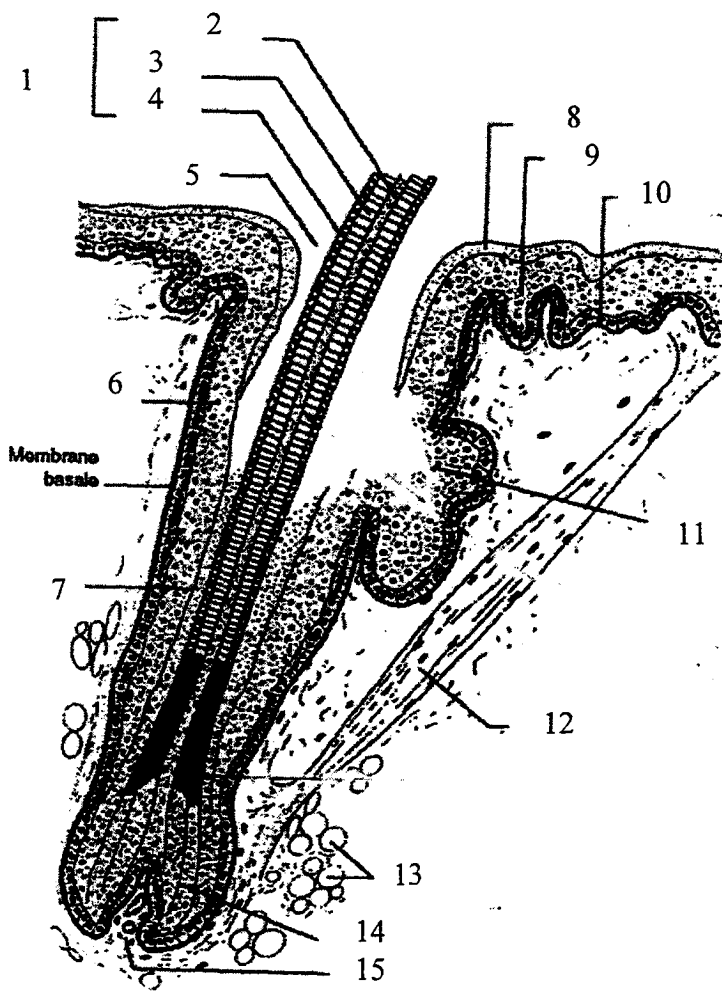
-
-
-
-

Examen et spécialité	Rappel codage
Mention Complémentaire Styliste - Visagiste	40 458
Intitulé de l'épreuve	N° de page
E4 Etude Technique et Vente Conseil	S 3/14

6 - A l'aide de la méthode CAP, élaborer l'argumentation pour convaincre votre cliente d'adopter ce programme de soins.

7 - Compléter le schéma suivant et lui donner un titre

Titre :



Source : Biologie pour un coiffeur, S. Viale

Examen et spécialité	Rappel codage
Mention Complémentaire Styliste - Visagiste	40 458
Intitulé de l'épreuve	N° de page
E4 Etude Technique et Vente Conseil	S 4/14

8 Compléter le tableau suivant en donnant les 3 types de glandes cutanées, leur produit de sécrétion et leur lieu d'excrétion.

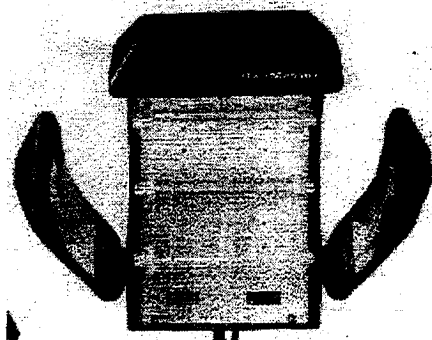
	GLANDE	GLANDES.....	
NOM DE LA GLANDE		GLANDE.....	GLANDE.....
PRODUIT DE SECRETION			
LIEU D'EXCRETION			

Les cellules matricielles du cheveu se multiplient activement puis se différencient.

9 - Citer le nom de ces cellules.

10 - Donner le nom de la protéine synthétisée par ces cellules.

Afin d'augmenter l'efficacité du soin j'installe ma cliente sous l'appareil ci-dessous.



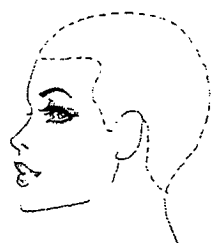
11 - Nommer cet appareil et donner 3 avantages à l'emploi.

Examen et spécialité	Rappel codage
Mention Complémentaire Styliste - Visagiste	40 458
Intitulé de l'épreuve	N° de page
E4 Etude Technique et Vente Conseil	S 5/14

Mademoiselle Martine Dupin a choisi avec votre aide, sur le book du salon, cette coiffure.



12 - A partir des schéma ci-dessous, déterminer le plan de coupe en respectant les consignes.



Dessiner le plan de coupe
Avec élévation à 90°

Dessiner les séparations

Examen et spécialité	Rappel codage
Mention Complémentaire Styliste - Visagiste	40 458
Intitulé de l'épreuve	N° de page
E4 Etude Technique et Vente Conseil	S 6/14

Dans quelques instants, votre cliente aura quitté le salon. Elle doit en garder un très bon souvenir. Vous devez alors lui proposer des services complémentaires valorisant le service vendu : il s'agit d'une vente additionnelle.

13 - Votre employeur vous demande de préciser les ventes additionnelles envisageables pour ces différents services :

Service	Vente additionnelle
Une décoloration	
Une couleur	
Une coupe	
Une permanente ou un défrisage	
Un brushing ou une mise en forme temporaire	

14 - Retrouver l'ordre chronologique de la conclusion d'une vente lorsque la négociation avec votre cliente est à son terme. (numéroter les cases de 1 à 5)

- lui assurer le suivi de la vente,
- la féliciter d'avoir acheté,
- la saluer,
- la rassurer,
- la remercier.

Examen et spécialité	Rappel codage
Mention Complémentaire Styliste - Visagiste	40 458
Intitulé de l'épreuve	N° de page
E4 Etude Technique et Vente Conseil	S 7/14

Votre employeur vous confie la responsabilité de gérer le stock du salon.

**15 - Compléter le tableau suivant en utilisant la méthode du Premier Entré-
Premier Sorti :**

Réf : F251		Désignation : shampoing Vitamino Color			Méthode PEPS (premier entré, premier sorti)					
Code fournisseur : L'Oréal Professionnel				Stock minimum : 30			Stock maximum : 80			
Date	N° du bon	Entrée			Sortie			Stock		
		Qté	PU €	Montant €	Qté	PU €	Montant €	Qté	PU €	Montant €
01 janv	En stock	20	10,00	200,00				20	10,00	200,00
15 janv	E220	50	10,50	525,00			
17 janv	S10				25
30 janv				
10 fév	S11				20
	E221	50	10,25	512,50			

Vous êtes en litige avec votre employeur. Vous hésitez à porter plainte devant le conseil de prud'hommes. Vous savez pouvoir demander conseil et être assisté par une personne de votre salon, un délégué du personnel ou un délégué syndical.

16 - Préciser quel est le rôle d'un délégué du personnel.

17 - Donner la durée du mandat de ce représentant élu du personnel.

Examen et spécialité	Rappel codage
Mention Complémentaire Styliste - Visagiste	40 458
Intitulé de l'épreuve	N° de page
E4 Etude Technique et Vente Conseil	S 8/14

18 - Indiquer quel est le rôle d'un délégué syndical.

Le salon désire engager un apprenti et votre employeur vous demande de lui rappeler les obligations à respecter, par le maître d'apprentissage et l'apprenti, à l'occasion du contrat d'apprentissage.

19 - Enoncer deux obligations que s'engage à respecter l'apprenti en signant son contrat d'apprentissage.

-

-

20 - Citer trois des obligations à respecter par le maître d'apprentissage dans le cadre de l'exécution du contrat d'apprentissage.

-

-

-

L'apprenti est engagé et votre employeur vous demande de l'informer en ce qui concerne les produits et les précautions à prendre pour les utiliser au sein du salon.

Des précautions sont à respecter dans le cadre de la réalisation d'une coloration d'oxydation.

21 - Donner quatre mesures de prévention à prendre avant et pendant l'application pour diminuer le risque encouru par vous, en tant que professionnel, et par le (la) client(e).

-

-

-

-

Examen et spécialité	Rappel codage
Mention Complémentaire Styliste - Visagiste	40 458
Intitulé de l'épreuve	N° de page
E4 Etude Technique et Vente Conseil	S 9/14

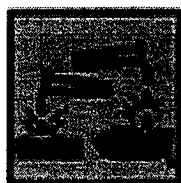
Les produits toxiques peuvent être en contact avec l'organisme et y pénétrer par différentes voies.

22 - Citer les trois principales voies de pénétration des produits chimiques.

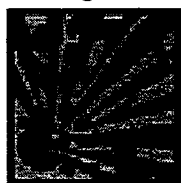
-
-
-

Sur l'étiquette des produits chimiques utilisés dans le salon, il est possible de repérer différents symboles.

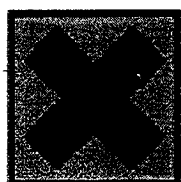
23 - Indiquer le nom des trois symboles suivants à l'aide des pictogrammes et de la première lettre figurant ci-dessous.



C



E



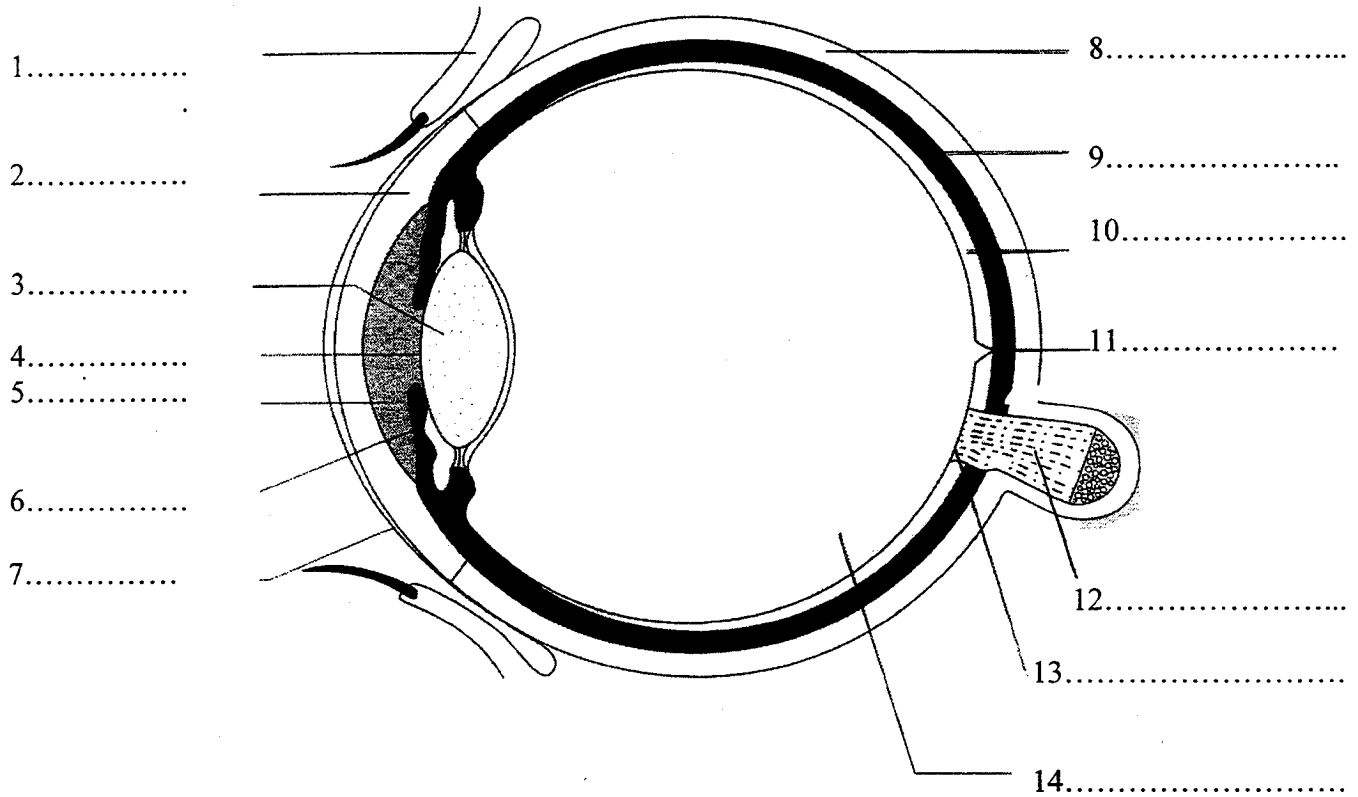
Xi

Examen et spécialité	Rappel codage
Mention Complémentaire Styliste - Visagiste	40 458
Intitulé de l'épreuve	N° de page
E4 Etude Technique et Vente Conseil	S 10/14

La vision est une fonction sensorielle importante dans le métier de la coiffure.

24 - Compléter le schéma ci-dessous et lui donner un titre:

Titre :



Source : Biologie humaine. BEP Carrières Sanitaires et Sociales. B. SAVIGNAC, C. SORIN, J. OUSTALNIOL. Editions NATHAN-TECHNIQUE

25 - Citer les 2 sortes de cellules visuelles présentes dans la rétine et leur rôle respectif.

TYPE DE CELLULES	RÔLES

26 - Donner le rôle du cristallin dans la formation des images.

Examen et spécialité	Rappel codage
Mention Complémentaire Styliste - Visagiste	40 458
Intitulé de l'épreuve	N° de page
E4 Etude Technique et Vente Conseil	S 11/14

Dans un salon de coiffure, il existe des risques de contamination.

27 - Citer 2 types de microorganismes.

-
-

28 - Citer 2 voies de pénétration des microorganismes dans l'organisme.

-
-

29 - Citer 2 facteurs favorables au développement des microorganismes.

-
-

Il est possible de lire sur un appareil utilisé en salon les informations suivantes :

220 V

-

1 000 W

-



30 -  symbolise un dispositif de sécurité, lequel ?

31 - Citer un autre dispositif de sécurité pour un appareil électrique.

32 - Cet appareil fonctionne pendant 45 minutes. Calculer l'énergie électrique consommée par celui-ci en Wh.

Sur le compteur électrique de l'installation, vous pouvez lire :

$$C = 6Wh/tr$$

33 - Calculer le nombre de tours effectués par le compteur électrique pour la consommation d'énergie précédente.

Examen et spécialité	Rappel codage
Mention Complémentaire Styliste - Visagiste	40 458
Intitulé de l'épreuve	N° de page
E4 Etude Technique et Vente Conseil	S 12/14

De nombreux produits alcalins sont utilisés en coiffure. Les plus utilisés sont les solutions d'ammoniaque.

L'ammoniac (NH_3 : le gaz) mis en solution dans l'eau donne une solution d'ammoniaque très utilisée comme base en coiffure.

34 Ecrire l'équation chimique de la dissolution de l'ammoniac dans l'eau.

35 - Donner le nom ou la formule de l'ion caractéristique d'une base.

36 - Calculer la masse molaire d'une solution d'ammoniaque.

On donne : la masse molaire de l'hydrogène est de 1g.mol^{-1}
la masse molaire de l'oxygène est de 16g.mol^{-1}
la masse molaire de l'azote est de 14g.mol^{-1}

La solution d'ammoniaque a un $\text{pH} = 10$.

37 - Donner la concentration en ions OH^- de cette solution (en mol.l^{-1}).

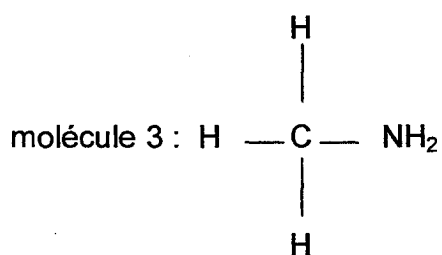
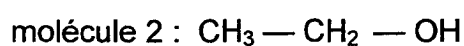
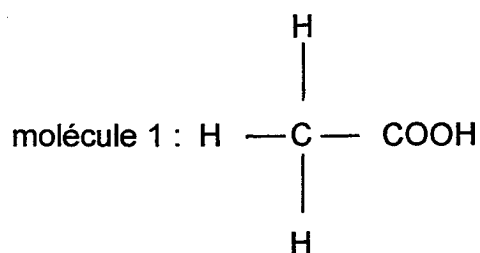
On donne : $[\text{H}_3\text{O}^+] = 10^{-\text{pH}}$ $[\text{H}_3\text{O}^+] \times [\text{OH}^-] = 10^{-14}$

Examen et spécialité	Rappel codage
Mention Complémentaire Styliste - Visagiste	40 458
Intitulé de l'épreuve	N° de page
E4 Etude Technique et Vente Conseil	S 13/14

Quand une base et un acide sont en présence, on obtient la réaction chimique suivante dite de « neutralisation » : $\text{acide} + \text{base} \rightarrow \text{sel} + \text{eau}$.

38 - Ecrire l'équation chimique, si l'acide est l'acide acétique ($\text{CH}_3\text{-COOH}$) et la base l'ammoniaque.

A l'aide des molécules de type suivant :



39 - compléter le tableau suivant :

	Nom de la famille	Groupe Nom du groupe
molécule 1		
molécule 2		
molécule 3	Amine	NH_2 groupe amino

Examen et spécialité	Rappel codage
Mention Complémentaire Styliste - Visagiste	40 458
Intitulé de l'épreuve	N° de page
E4 Etude Technique et Vente Conseil	S 14/14