

# Brevet Professionnel

## Esthétique/cosmétique-parfumerie

### VENTE GESTION

- **Epreuve E3A : Suivi de clientèle et animation**
- **Epreuve E5 : Gestion de l'entreprise**

## Brevet Professionnel Esthétique

Arrêté du 23 Juillet - J.O du 2 Août 2003

*Note à l'attention des enseignants de vente et de gestion*  
**EPREUVES PONCTUELLES**

### **EPREUVE E3A : Suivi de clientèle et animation : C.12. C.13. C.14. C.24. C.31. C.34. C42. C44**

Cette épreuve, de coefficient 3, évalue les compétences relatives aux activités suivantes:

- Accueil et suivi de la clientèle
- Conseil, vente, promotion de soins esthétiques, de produits cosmétiques, de produits de parfumerie

**Chaque compétence est évaluée obligatoirement pour tout ou partie.**

L'épreuve est de forme orale et prend appui sur un dossier rédigé par le candidat, dans lequel sont décrites des situations professionnelles variées, qui font l'objet d'une présentation et d'une analyse des actions mises en œuvre.

**Constitution du dossier** : 20 pages maximum, annexes comprises

- Présentation de(s) l'entreprise(s) d'accueil (2 pages maximum) selon le modèle proposé (document 1)
- Quatre fiches de situations professionnelles caractéristiques du diplôme sont rédigées selon le modèle proposé (document 2). Les situations professionnelles doivent correspondre à des activités différentes.
  - 1 fiche portera sur l'Accueil, la prise en charge et le conseil (4 pages maximum)
  - 1 fiche portera sur le suivi et la fidélisation d'une cliente (4 pages maximum)
  - 1 fiche portera sur la mise en place et l'animation d'une action promotionnelle de produits cosmétiques, de produits de parfumerie (5 pages maximum)
  - 1 fiche portera sur la mise en place et l'animation d'une action promotionnelle de services (5 pages maximum)

## Déroulement de l'épreuve :

### 4 étapes :

- Prise de connaissance du dossier par le jury (20 min)
- Une mise en situation d'accueil, d'identification des besoins d'une cliente, de conseil, de vente (10 min max). *Le candidat tirera au sort une situation parmi 4. (Le rôle du client est assuré par le professeur d'esthétique ou le professionnel).*
- Présentation par le candidat d'un élément du dossier choisi **par le jury** (10 min max)
- Entretien de soutenance du dossier (*explicitier, argumenter, justifier...*) (20 min)

Les dossiers des candidats devront parvenir dans le centre d'examen 8 jours avant la date de l'épreuve.

## Evaluation (voir Grille d'évaluation)

### Remarques :

- On exige des situations professionnelles variées, des contenus riches et pertinents
- En cas d'absence de dossier, le candidat obtient 0 à la partie II de la grille d'évaluation. Seule la mise en situation pourra être évaluée (partie I de la grille d'évaluation).

## Composition de la commission d'évaluation :

- Un enseignant de vente (obligatoire)
- Professionnels
- Un enseignant en esthétique cosmétique

La commission est composée de deux membres au moins.

Fiche descriptive de l'entreprise (2 pages maximum)

IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

Dénomination :

Adresse du siège social :

Responsable :

Lieu de l'activité en entreprise :

Date de réalisation de la fiche :

Présentation de l'entreprise d'accueil

**Exemples de contenus :**

- Caractéristiques structurelles :

*Taille, domaine d'activité, type de clientèle, localisation ...*

- Caractéristiques humaines :

*Organigramme, effectif, variation des effectifs, ...*

- Caractéristiques techniques :

*Equipements utilisés*

- Culture de l'entreprise :

## Epreuve E3A : Suivi de clientèle et animation

## Fiche descriptive de situation professionnelle

N° 1 N° 2 N° 3 N° 4 

Date de la réalisation de la fiche :

Activités : Accueil, prise en charge et conseil  Suivi et fidélisation 

Mise en place et animation d'une action promotionnelle :

- d'un produit - d'un service 

Nom du candidat:

Établissement de formation :

## Contexte professionnel

- Circonstances (description de la situation)
- Personnes concernées
- Intitulé de l'action
- Objectifs fixés par l'action
- Conditions de réalisation
- Résultats attendus

## Action du stagiaire

- Préparation de l'action : activités préalables, stratégie et moyens mis en œuvre pour atteindre l'objectif
- Réalisation de l'action : démarche privilégiée
- Utilisation et création d'outils d'aide à la vente
- Résultats
- Restitution du compte rendu

## Auto-analyse (à développer impérativement)

	Points forts	Points faibles
Temps imparti		
Performances		
Difficultés		
Améliorations proposées		

## **EPREUVE E5 : Gestion de l'entreprise : C.11. C21. C22. C23. C25. C43**

Cette épreuve, de **coefficient 4**, évalue les compétences relatives aux activités suivantes:

- Animation et gestion du personnel
- Organisation du travail d'un institut, d'une parfumerie, d'une équipe
- Animation, formation, encadrement du personnel
- Gestion technique, administrative, financière de l'institut, de la parfumerie, du point de vente

**Chaque compétence est évaluée obligatoirement pour tout ou partie.**

L'épreuve est de forme écrite et prend appui sur un dossier technique fourni au candidat et présentant divers aspects de la gestion technique, administrative et financière d'un institut ou d'une parfumerie ou d'un point de vente de services ou de produits cosmétiques et de parfumerie.

**Il peut être demandé au candidat :**

- d'analyser les éléments du dossier
- de gérer les produits et les équipements
- d'organiser dans l'espace et dans le temps, les activités de l'entreprise
- de prévoir le recrutement, la formation des personnels ainsi que leur évaluation
- d'assurer des travaux de gestion de l'entreprise

**Forme de l'évaluation**

- **Forme ponctuelle : Epreuve écrite, Durée de l'épreuve : 3 heures**
- **Contrôle en Cours de Formation**
  - Deux situations d'évaluation organisées dans l'établissement de formation - chacune respectivement d'une durée d'1 h ½, coef. 2

**La commission d'évaluation** sera composée de deux membres :

- Un enseignant en économie gestion
- Un enseignant en esthétique – cosmétique/parfumerie ou un professionnel

### **EPREUVE E5**

Compétences professionnelles développées	Savoirs associés
C1 S'informer, communiquer C1-1. Rechercher, sélectionner et traiter l'information	S41 - S421 - S422 - S423 -S43 -S44
C2 Organiser, gérer  C2-1 Gérer les produits et les équipements C2-2 Planifier les activités C2-3 Animer et encadrer le personnel C2-5 participer à la gestion de l'entreprise	S43 - S42 S44 S44 S41 - S42 - S43
C4 Contrôler, évaluer C4-3 Evaluer le travail du personnel	S42 - S44