

BTS ESTHÉTIQUE COSMÉTIQUE

MÉTHODOLOGIE - ORGANISATION - TECHNOLOGIE

SESSION 2008

Durée : 4h00
Coefficient : 2

Matériel autorisé : toutes les calculatrices de poche, y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante, conformément à la circulaire N°99-186 du 16/11/1999.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 12 pages, numérotées de 1/12 à 12/12

BTS ESTHÉTIQUE COSMÉTIQUE		Session 2008
Méthodologie, Organisation et Technologie	Code : ETE4MET	Page : 1/12

La société « ESTHÉdiff » créée en 1991 et dont le siège social est situé à Paris, 16^{ème} arrondissement, fabrique et distribue dans toute l'Europe du matériel d'hydro-esthétique.

Au niveau national, le territoire est partagé en dix secteurs géographiques pris en charge par dix attachés commerciaux différents.

Face à l'ampleur de la demande croissante en soins rapides et efficaces, la société a mis au point en 2007 la dernière version d'un appareil multifonctionnel et multisensoriel l'« Aquajet ». Actuellement, seuls quelques instituts des quatre métropoles de la région (Montpellier, Nîmes, Carcassonne et Perpignan) ont la dernière version de cet appareil.

Le Directeur commercial souhaite focaliser l'activité de la société autour de la promotion et du développement des ventes de ce matériel, en mettant en action toute la force commerciale de l'entreprise, en faisant participer le personnel à tous les congrès de la profession et en proposant notamment des reprises de matériel d'hydro-esthétique ancienne génération aux dépositaires.

Domicilié à Montpellier, vous êtes attaché commercial responsable du secteur Languedoc Roussillon. Dans cette ville se situe également l'institut pilote d'« ESTHÉdiff ».

Vous prenez en charge un stagiaire BTS Esthétique-Cosmétique 1^{ère} année.

1) Dans le cadre de la promotion de l'« AQUAjet », vous décidez de visiter un maximum de professionnels susceptibles d'être intéressés par cet équipement. Vous estimez la durée de chaque visite entre 1h30 et 2h. Vous pouvez prendre rendez vous, avec les responsables d'instituts, même les lundis. Vous disposez de 2 jours consécutifs par semaine pendant le mois de septembre pour cette prospection.

1.1. Préparez un document précisant les critères de conception du planning d'organisation des visites. Ce document est destiné à votre stagiaire, afin de l'initier à cette démarche.

1.2. Réalisez le planning de cette tournée commerciale.

2) Afin de préparer ces visites, vous souhaitez préciser et illustrer votre discours commercial valorisant l'« Aquajet ».

2.1. Vous décidez de mettre particulièrement en valeur les arguments techniques et commerciaux, en vous aidant du plan d'argumentation utilisé cinq années auparavant pour la promotion de la douche à affusion « ESTHÉdiff ».

2.1.1. Réalisez un aide-mémoire précis et synthétique, support de vos présentations de l'Aquajet (1 page format A4).

2.1.2. Choisissez les deux arguments à privilégier dans votre discours afin de convaincre les professionnels des instituts d'acquérir ce matériel. Justifiez vos choix.

2.2. Vous disposez d'une carte de prestations prodiguées dans le centre de beauté X et d'une page d'agenda de rendez-vous. Vous souhaitez mettre en évidence la possibilité d'optimiser le potentiel d'accueil de la clientèle, et donc de faire progresser le chiffre d'affaire par l'utilisation de l'Aquajet en séance « mains libres ».

Modifiez le planning de la demi-journée du 2 septembre dans cet objectif. Justifiez votre proposition.

BTS ESTHÉTIQUE COSMÉTIQUE		Session 2008
Methodologie, Organisation et Technologie	Code : ETE4MET	Page : 2/12

2.3.Enfin, pour les professionnels les plus intéressés par l'Aquajet, vous souhaitez permettre la découverte et éventuellement l'essai de l'appareil. Proposez et comparez trois possibilités répondant à cet objectif.

3) Dans le cadre de la concertation entre l'étudiant stagiaire B.T.S, son enseignant référent et vous-même maître de stage, vous avez reçu de l'établissement scolaire un document définissant les finalités de la période en entreprise.

Parmi les compétences terminales, certaines pourront être développées à l'occasion de la promotion de l'Aquajet. Vous élaborez un document présentant les compétences concernées par cette activité et pour chacune d'elles, la ou les tâches qui pourront être confiées au stagiaire ou auxquelles il pourra être associé.

Réalisez ce document qui sera transmis au stagiaire et au professeur référent.

LISTE DES ANNEXES :

Annexe 1 : Fiche de poste

Annexe 2 : Liste des centres de soins à prospecter

Annexe 3 : Carte de la région Languedoc Roussillon, calendrier septembre 2008

Annexe 4 : Présentation de l'« AQUAjet »

Annexe 5 : Centre de beauté X (Carte des prestations esthétiques- Page d'agenda)

Annexe 6 : Plan d'argumentation de la douche à affusion

Annexe 7 : Projet de stage

Barème sur 40 points :

Question 1	10
1.1.	6
1.2.	4
Question 2	25
2.1	14 = 10 + 4
2.2.	6
2.3.	5
Question 3	5

ANNEXE 1 : Fiche de poste.

SOCIETE	ESTHEdiff Société distributrice d'équipements d'hydro-esthétique
SIEGE SOCIAL	PARIS
LOCALISATION DU POSTE	Région Languedoc Roussillon
INTITULE DU POSTE	Attaché commercial
DESCRIPTIF DU POSTE	<ul style="list-style-type: none">- informations et conseils sur les équipements d'hydroesthétique- vente (aide à la décision, négociation des conditions de vente et de reprise d'ancien matériel, prise de commande, négociation de formation...)- suivi de clientèle (animation, service après-vente ...)
CONDITIONS DE TRAVAIL	Véhicule professionnel Avance sur frais Rémunération : fixe + commission selon grille en vigueur, Mutuelle

ANNEXE 2 : Liste des centres de soins à prospector (région Languedoc Roussillon).

Centres de Beauté	Présence de prestations d'hydro-esthétique	Contacts téléphoniques « ESTHEdiff » pour information AQUA jet	Existence d'une concurrence en hydro-esthétique	Activité soin du corps			Chiffre d'affaire (en euros)/an		
				1	2	3	<46000	de 46000 à 135000	>50000
ALES Institut A	NON	OUI	NON	X				X	
BEZIERS Institut B Institut C Institut D Institut E	NON OUI NON OUI	OUI NON NON OUI	NON NON OUI NON		X X X			X X	
CARCASSONE Institut F Institut G Institut H Institut I	NON NON NON NON	NON NON OUI OUI	NON NON NON NON	X X X			X	X X X	
CERET Institut J Institut K	NON NON	NON NON	NON NON	X X			X	X	
LODEVE Institut L Institut M	NON NON	NON NON	NON NON	X X			X	X	
MENDE Institut N Institut O Institut P	NON NON NON	NON OUI OUI	NON NON NON	X X X			X X	X	
MONTPELLIER Institut Q Institut R Institut S Institut T Institut U Institut V Institut W	OUI NON NON NON OUI NON NON	OUI OUI OUI NON NON NON OUI	NON OUI NON NON OUI OUI OUI			X X X		X X X	X X
NARBONNE Institut X Institut Y Institut Z Institut 1	OUI NON NON NON	OUI OUI OUI NON	NON NON OUI OUI			X X X		X X X	X
NIMES Institut 2 Institut 3 Institut 4	NON OUI NON	OUI NON NON	OUI NON OUI		X X			X X X	
PERPIGNAN Institut 5 Institut 6 Institut 7 Institut 8	OUI NON NON NON	NON OUI OUI OUI	NON OUI NON OUI			X X		X X X	X

1 pas ou peu de prestation corps 2 prestation corps en développement 3 forte activité en soin corps

ANNEXE 3 :

Région Languedoc Roussillon



Source : Internet fr.europa-bed.breakfast.com.

Principales distances de la région du Languedoc Roussillon

Villes Principales		Distances (en kilomètres).
Carcassonne	Montpellier	144 km
Perpignan	Montpellier	156 km
Nîmes	Montpellier	58 km
Alès	Montpellier	70 km
Narbonne	Montpellier	83 km
Mende	Montpellier	161 km
Carcassonne	Narbonne	61 km
Nîmes	Alès	46 km
Montpellier	Béziers	70 km
Perpignan	Céret	33 km

Source : Rectorat de Montpellier

Calendrier septembre 2008

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

ANNEXE 4 : Présentation de L' « AQUAjet »

L'APPAREIL

Définition

AQUAjet est un caisson poly-sensoriel « tout en un » regroupant à lui seul la plupart des soins prodigués dans un institut ou dans un spa.

Présentation

Dimensions : 2.30 m de long x 90 cm de large.

Poids : 120 kg

Il se présente sous forme d'un cocon dont la structure extérieure translucide reflète les couleurs de son propre système de chromoesthétique : objet splendide qui ne manquera pas d'attirer le regard.



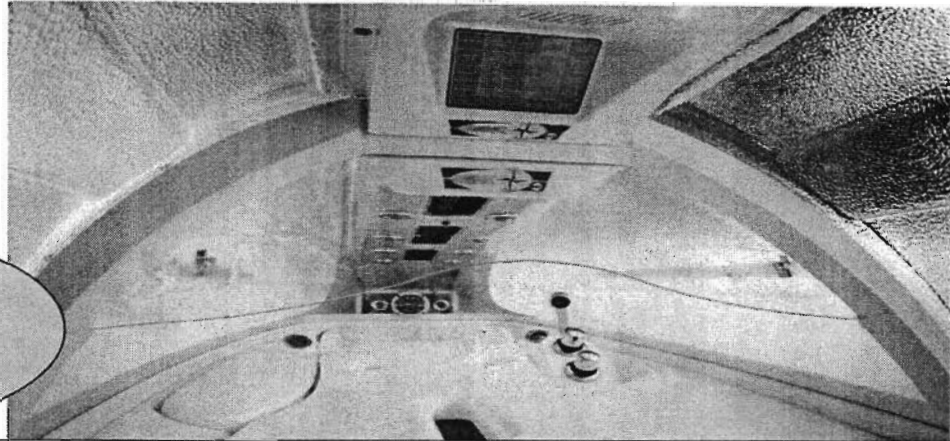
AQUAjet

Objectifs recherchés

Amincissement , amélioration de la silhouette, remise en forme, soins spa, relaxation,...

Dans ce cocon de 2 m², l'AQUAjet associe de nombreuses fonctions :

- les bienfaits de l'eau sous toutes ses formes : vapeur **hammam** (température allant jusqu'à 48°), **douche à affusion** (3 modes pré-réglés de diffusion de 10 jets d'eau disposés au dessus du corps), **hydrojets** (10 hydrojets sous le corps et 2 sous la voûte plantaire, modelages séquentiels par zone pour travailler sur des parties ciblées en fonction des besoins), **brumisation** et **douche écossaise** (2 modes alternants jets d'eau chaude et froide)
- les sensations relaxantes et stimulantes **du lit de modelage vibratoire** (système berçant le corps en mode pulsations ou continu; il offre une totale détente, désengorge les tissus, active l'élimination des toxines et stimule la circulation sanguine),
- l'**aromaesthétique** (double système de diffusion d'huiles essentielles déposées dans des coupelles et via un réservoir pour être véhiculées par la vapeur hammam ; elles agissent sur le corps à la fois par l'odorat et par leur capacité de pénétration dans la peau ; elles seront à adapter aux besoins de chacun),
- **la chromoesthétique** (6 stations à diodes lumineuses permettant de créer 6 couleurs différentes, du bleu connu pour son effet relaxant et la réduction du stress, à la lumière rouge stimulante et dynamisante, en passant par le jaune, le violet, le vert...)
- **la musicothérapie** (haut parleur interne résistant à l'eau qui se branche à n'importe quelle source externe audio)
- l'**oligoesthétique** (diffusion d'oligo-éléments via un réservoir et un système de brumisation afin de minéraliser l'eau et offrir des soins comparables à ceux des cures thermales)
- le tout associé au procédé unique de **l'hydrofusion** : concept qui allie les infrarouges longs et la vapeur de hammam. Deux plaques de céramiques émettent un rayonnement I.R. longs, ceux de même fréquence que la chaleur du corps (culminant à 9.6 micromètres) et donc parfaitement biocompatibles. La température du corps est élevée de façon agréable et la transpiration est favorisée.



AQUAjet
ESTHEdiff

Caractéristiques techniques

- Installation nécessitant une arrivée d'eau froide et chaude (60 °max.) et une évacuation de 40 mm de diamètre.
- Alimentation en eau en pression de ville (4 bars maximum) .
- Consommation moyenne en eau de l'ordre de 3 litre /mn d'utilisation (facturée en moyenne 3 € le m³ /les 1000 l)
- Consommation électrique minime
- Il possède le système anti-tartre breveté assurant une performance durable.
- Le mitigeur thermostatique permet le réglage de la température de l'eau pour un confort de douche maximal
- Le design a été étudié pour faciliter son entretien : pas d'angle, ni de zones de rétention.
- Les produits anti-calcaires traditionnels peuvent être utilisés pour éliminer les dépôts sur la robinetterie

L'utilisation

Comment s'utilise cet appareil ?

- ❖ 10 programmes de soins mémorisés vont cadencer chacune des fonctions d'une manière individuelle ou combinée pendant 30mn. Pour chaque programme de soins « mains libres », un réglage peut être effectué sur n'importe quelle fonction afin de personnaliser le soin. L'AQUAjet permet de composer soi-même ce soin de 30 mn avec la ou les fonctions désirées : simple hammam, tunnel infra-rouge, table d'affusion, hydrojets, le tout agrémenté de musique, couleurs,...
- ❖ Les soins prodigués sur la table de l'AQUAjet (facilités par la douche à main) peuvent être utilisés avec n'importe quelle gamme de produits cosmétiques hydrosolubles et micronisés.

Y a t-il des contre-indications ?

Lésions ouvertes, problèmes cardiaques, grossesses.

Une formation est elle nécessaire et combien de temps dure t-elle ?

La formation dure une journée complète théorique et pratique sur l'un des sites -formation (instituts partenaires locaux) répartis sur tout le territoire.

Des outils marketing sont-ils fournis ?

Un kit marketing est offert, il comprend : 2 posters de promotion, un lecteur DVD + le film des soins AQUAjet, 100 cartons de présentation des soins, 100 chèques cadeaux, 200 brochures de publicité, 1 Cd-rom, une vitrophanie. Tout centre équipé AQUAjet est référencé sur le site internet, bénéficie de la campagne de communication presse grand public et dispose d'un code d'accès privilégié à l'espace client du site pour y puiser tous les conseils et astuces sur l'AQUAjet.

ANNEXE 4 (suite) : Présentation de l'« AQUAjet »

Prix

Prix d'achat

19 995 € HT piédestal compris. L'appareil est garanti 2 ans pièces et 1 an main d'œuvre sur site.

Possibilités de financement

36,48 ou 60 mois sont disponibles en crédit-bail . En cas de dossiers difficiles ou d'ouverture de centre, ESTHEdiff propose une solution unique et avantageuse sous forme de location du matériel.

La facturation de la prestation

Le prix de la séance varie de 30 à 95€ selon les soins prodigués.

Les cures de 12 séances sont vendues de 650 à 950 €.

Rentabilité

Il suffit d'à peine 2 séances par semaine à 50 € pour couvrir le loyer mensuel d'un crédit bail sur 5 ans (sachant que la plupart des centres équipés réalisent plus de 5 soins par semaine).

Soins :

Combien de séances par cure sont recommandées ?

Pour les cures d'amincissement le nombre de séances varie de 12 à 16 séances à raison de 2 séances par semaine. A titre d'entretien il est conseillé de faire une séance par mois.

Quand apparaissent les premiers résultats ?

Dès la première séance , la peau est visiblement plus lisse et plus douce, détoxifiée en profondeur. C'est à partir de la 4^e séance en cure amincissante que sont constatées des pertes centimétriques. Des résultats prouvés : une étude sur 15 personnes réalisée en Novembre et décembre 2007 met en évidence une diminution de 50% de l'aspect peau d'orange, une amélioration de 87.5% de la silhouette, un ventre plus plat à 99 % , amélioration de 76.4% de la fermeté des cuisses et une très grande satisfaction des personnes ayant testées les soins (94 % des personnes satisfaites des résultats).

Cible :

A quel type d'institut cet appareil est il recommandé ?

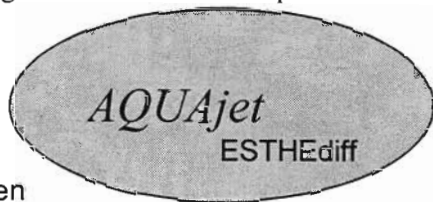
AQUAjet concerne tout le monde ! sur un marché de l'esthétique en pleine évolution, cet équipement est une solution facile et rapide pour répondre à la forte demande de nouveaux soins spa sans que l'esthéticienne change de métier. Avec une seule cabine, l'AQUAjet permet de proposer du jour au lendemain une nouvelle offre de soins corps.

Que disent les esthéticiennes qui possèdent cet appareil ?

De l'avis général, il est considéré comme un véritable outil de travail de tous les jours et pour toutes les séances de soins corps. Les esthéticiennes confirment la meilleur efficacité des gommages et enveloppements grâce à la technologie de l'AQUAjet. Elles apprécient la facilité d'entretien et d'utilisation de la machine.

Qu'en disent leurs clientes après une séance ou une cure ?

Le taux de satisfaction est particulièrement élevé : les bienfaits de la relaxation sont immédiats ; en ce qui concerne l'amincissement , après une moyenne de 4 séances, la tonicité de la peau est visiblement améliorée et la perte centimétrique varie entre 2 et 6 cm en tour de taille.



ESTHEdiff

26, rue de la Pompe – Paris 16^e

Tél : 01 44. 46 25 89 - fax : 01 47 46 25 90

www.ESTHEdiff-europe.fr

BTS ESTHÉTIQUE COSMÉTIQUE	Session 2008
Méthodologie, Organisation et Technologie	Code : ETE4MET Page : 9/12

ANNEXE 5 : Centre de beauté X

1 cabine polyvalente, 1 cabine équipée de « l'AQUAjet »
1 esthéticienne

CARTE DES PRESTATIONS ESTHETIQUES

EPILATIONS

Demi-jambes	16 €
Jambes entières.....	27 €
Maillot.....	12 €
Aisselles.....	10 €
Sourcils	8,50€
Duvet lèvres.....	7,50 €
Bras	14 €

SOINS COMPLEMENTAIRES

Teinture des cils	22 €
Permanente des cils	30 €

SOIN DU CORPS

Soin du dos (gommage +enveloppement)	35 €
Gommage du corps au sel.....	24 €
Modelage du corps + enveloppement aux algues... 50 €	
Gommage et modelage relaxant.....	50 €
Modelage californien.....	45 €
Drainage esthétique.....	45 €
Modelage amincissant	45 €

SOIN DU VISAGE

Nettoyage de peau(45 min)	29 €
Soin spécifique hydratant (1h15)	40 €
Soin spécifique « Anti-Age »(1h30).....	48 €
Soin revitalisant (1h15)	43 €
Forfait 3 soins hydratants	115 €
Forfait 3 soins « Anti-Age »	140 €
Forfait 3 soins revitalisants	125 €

MAQUILLAGE

Maquillage jour	24 €
Maquillage soir	28 €
Forfait mariée.....	40 €

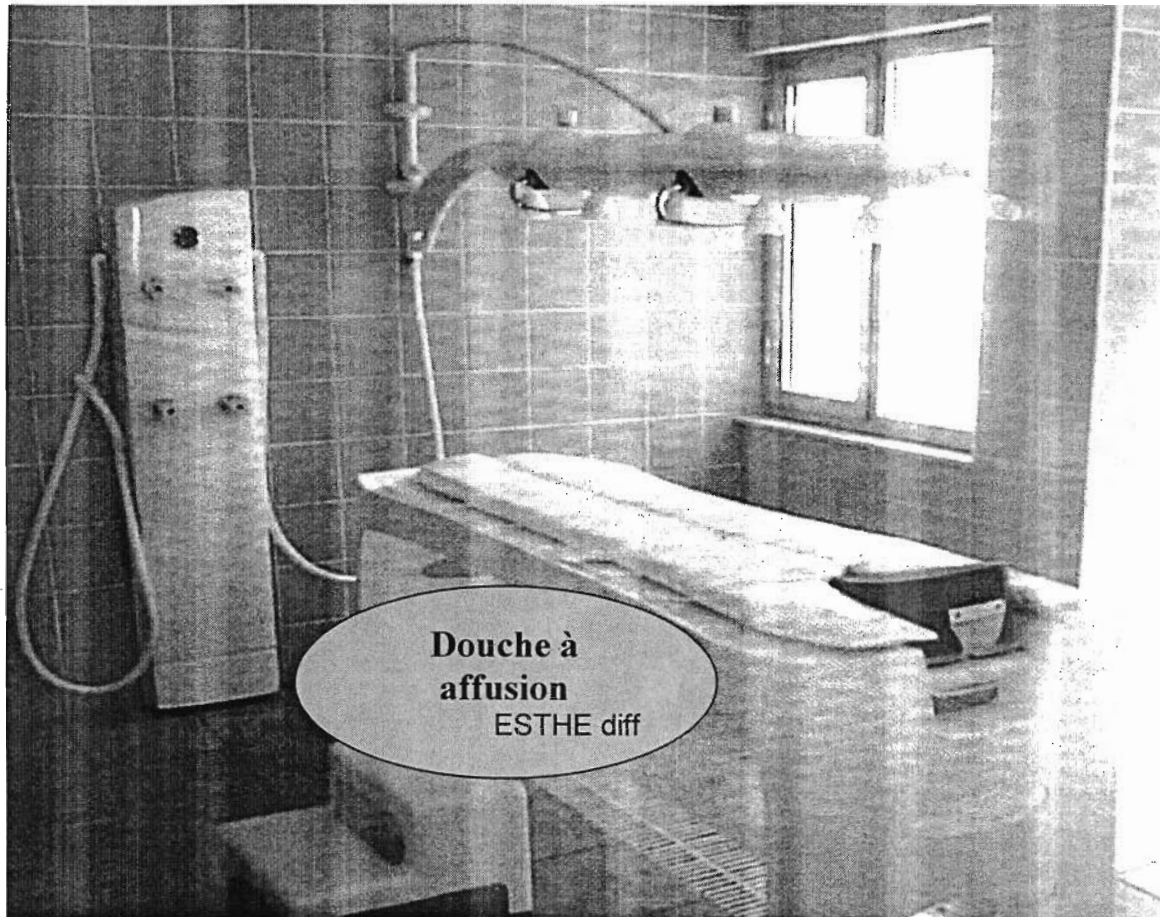
MANUCURIE

Manucurie	18 €
Pose de vernis.....	5 €
Pose d'une french	10 €
Beauté des pied	25 €

PAGE D'AGENDA

MARDI 2 SEPTEMBRE 2008	
9 heures	Madame A Gommage et modelage relaxant
10 heures	Madame B Soin du dos
11 heures	Madame C Nettoyage de peau
12 heures	

ANNEXE 6 : Plan d'argumentation de la présentation de la douche à affusion.



Les points importants à aborder lors de vos entretiens et négociations professionnels sont :

Fonctionnalité	2 fonctions (douche + lit de modelage) Effets physiologiques appréciés de la douche
Efficacité	Résultats immédiats de l'utilisation de la douche à affusion
Rentabilité	Investissement de départ modeste Frais fixes annexes réduits Calcul de la marge moyenne réalisable par séance
Facilité d'utilisation	Conditions simples d'installation Conditions optimales d'utilisation
Conditions avantageuses de vente	Possibilité de facilités de paiement Service après vente efficace Soutien marketing important
Les plus du matériel	Paramétrage possible Entretien facile

ANNEXE 7 : Projet de Stage.

Lycée technique Galilée

Section BTS Esthétique Cosmétique – 1^{ère}

année

Professeur référent : Madame G.

A l'attention, de l'entreprise d'accueil du

stagiaire

ESTHE diff
Paris

Objet : formalisation du projet de stage

Stage en situation de négociation vente aux professionnels

Nom du stagiaire	V. D.	Durée du stage	2 semaines
Nom du responsable du stagiaire		Dates de stage	

Finalités du stage	<ul style="list-style-type: none">- mieux appréhender la réalité professionnelle,- appliquer, approfondir et compléter les connaissances et les techniques acquises en établissement de formation,- réaliser un travail de recherche ou une étude personnelle répondant à un besoin de l'entreprise,- s'insérer dans une équipe de travail.
---------------------------	--

Compétences terminales du technicien stagiaire en Esthétique-Cosmétique

C1 : <u>S'INFORMER,</u> <u>COMMUNIQUER</u>	C11 : Collecter et sélectionner une documentation.
	C12 : Transmettre des informations, rendre compte.
	C13 : Etablir une relation avec divers interlocuteurs.
	C14 : Identifier les besoins du client.
C2 : <u>ORGANISER</u> <u>ET GERER</u>	C21 : Gérer le temps et optimiser les locaux
	C22 : Gérer les produits et le matériel.
	C23 : Gérer la clientèle et les ventes.
	C24 : Participer à la gestion de l'entreprise.
	C25 : Gérer les personnels.
C3 : <u>CONCEVOIR</u>	C31 : Mise au point de documents techniques.
	C32 : Définir les programmes de formation, d'animation commerciale.
	C33 : Participer à la conception des locaux.
	C34 : Participer au lancement d'un produit, d'un matériel, d'un service et au développement des ventes.
C4 : <u>METTRE EN OEUVRE</u>	C41 : Conduire des actions de formation, d'animation.
	C42 : Mettre en œuvre des techniques esthétiques.
	C43 : Conseiller et vendre des produits, des matériels et des services.
	C44 : Mettre en œuvre des techniques de contrôle.
C5 : <u>EVALUER</u>	C51 : Evaluer la satisfaction du public (clients, stagiaires.).
	C52 : Mesurer l'impact d'une action de formation, d'animation.
	C53 : Objectiver l'efficacité d'un produit, d'une technique.
	C54 : Contrôler le respect du concept et de l'image de la marque, le respect du contrat.
	C55 : Evaluer le travail du personnel.