BP ESTHETIQUE / COSMETIQUE – PARFUMERIE EPREUVE E3.1 Suivi de clientèle et animation

Corrigé sujet nº1

Orientation de la recherche des besoins : A titre indicatif liste non exhaustive

Depuis combien de temps a t'elle terminé son régime ?	
Combien de kilos a-t-elle perdu ?	
Pratique t'elle du sport ?	
A t'elle déjà fait des soins en institut ?	
Quelles sont ses habitudes de soin ? A quelle fréquence ?	
A-t-elle constaté ce phénomène sur d'autres parties du corps ?	

Solutions envisagées :

Produits	Prestations		
- Lait ou Gel raffermissant / tenseur buste (menthol, collagène)	- Cure de soins du buste (masque plastifiant) toutes les semaines pendant 1 ou 2 mois puis en		
 Ampoule ou Sérum tonifiant, régénérant 	entretien tous les mois.		
(une fois /jour au minimum ou mieux matin et soir)			

Conseils complémentaires :

- Application des produits à l'aide de mouvements ascendants circulaires de l'intérieur vers l'extérieur, avec la main opposée au sein.
- Porter un soutien-gorge bien adapté, surtout pour faire du sport.
- Se tenir bien droite.
- Pratiquer si on le supporte la douche froide sur le buste (éviter les bains chauds et prolongés).
- Se muscler les pectoraux, muscles qui soutiennent la poitrine.

Groupement inter-acadéi	mique II	ique II Session 2008		
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE				
Epreuve E 3 A Suivi de clientèle et animation				
Type : Corrigé	Durée : 40 m	nin Coefficient : 3	B Page : 1/1	

BP ESTHETIQUE / COSMETIQUE – PARFUMERIE EPREUVE E3.1 Suivi de clientèle et animation

Corrigé sujet nº2

Orientation de la recherche des besoins : A titre indicatif liste non exhaustive

Son amie a t'elle déjà fait des soins en institut ? Lesquels ?

Aura t'elle beaucoup de temps pour venir en institut ?

Faire préciser le profil de son amie : âge, goûts, habitudes de vie...

Quel budget s'est-elle fixée pour son amie ?

Solutions envisagées :

Produits	Prestations
- Huile de bain destressantes relaxantes (ylang-ylang)	 Un soin du visage de type relaxant Un modelage relaxant du corps (ex : pierres chaudes, ayurvédique) Un forfait corps comprenant par exemple un hammam, un gommage, un modelage Une cure de soins relaxants (modelage visage, modelage pieds et mains)

Groupement inter-acadé	mique II	que II Session 2008		
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE				
Epreuve E 3 A Suivi de clientèle et animation				
Type : Corrigé	Durée : 40 min	Coefficient: 3	Page : 1/1	

Épreuve ponctuelle orale - Grille d'évaluation E3A

Centre d'examen :	į.	ı candidat : andidat :				
I. MISE EN SITUATION : Réaliser l	l'accueil, le conseil, la	a vente (1	0 minute	s) /2	0	
C13 • Accueillir: attitude avenante, conditions matérielles d'accueil adaptées, questionnement pertinent et argumenté, arguments adaptés, identification des éléments de confort.		TI	I S	TS	/3	
C14 • Identifier les besoins : observation et questionnement adaptés, repérage des attentes, des besoins et des motivations, observation méthodique, exactitude du diagnostic, report conforme des caractéristiques sur la fiche client, bilan argumenté.						/ 10
C31 Conseiller et vendre: choix des produits et/ou services, argumentation, présentation détaillée, précise et justifiée d'un devis (service), proposition pertinente d'une vente additionnelle, conclusion de la vente adaptée.						17
II. (1) EXPOSÉ D'UN ÉLÉMENT DU . /40	DOSSIER (10 minutes)	ET ENTRETIEN	(20 min	utes)		-
			TI	1 S	TS	
C12 • Transmettre des informations : pro adaptés, pertinents, expression précise, structure mode de communication et de transmission.	oduction de messages écrits, ée et correcte, choix judicieu	oraux et visuels x et argumenté du				/5
C24 ◆ Assurer le suivi de la clientèle : élaboration et mise à jour d'une fiche client, exploitation du fichier client en fonction de l'objectif visé, choix pertinent de la clientèle cible, analyse des potentialités de la clientèle.				10		
C42 • Evaluer la satisfaction de la clientèle : formulation d'indicateurs pertinents de satisfaction et de non satisfaction, questionnement, repérage de causes de satisfaction et de non satisfaction, proposition de solutions adaptées.				/ 5		
C34 • Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et/ou services: critique pertinente, présentation argumentée et mise en valeur d'un support publicitaire. Présentation harmonieuse, attractive des produits (vitrine, linéaire). Organisation argumentée de l'animation, maîtrise de la démarche, des méthodes et des moyens de communication. Propositions d'exploitation d'un fichier client argumentées et conformes à la réglementation.				10		
C44 • Mesurer l'impact d'une action de p argumentée des indicateurs d'impact, analyse rig méthodique des résultats (attendus/obtenus). Proj	oureuse et objective des don	nées, comparaison				10
		TOTA	A L		/60	
Commission d'interrogation Enseignant/formateur vente ou esthétique	signature :	NOTE	NOTE /20			
Professionnel:	signature:	Règle de l	Règle de l'arrondi (**)			
* $TI = très$ insuffisant; $I = Insuffisant$; $S = satisfies$ Points entiers ou arrondi au $\frac{1}{2}$ point supérieur		visant			ļ	
Observations particulières :						

Groupement inter académique	ue II Session 2008		
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Epreuve 3.A : Suivi de clientèle et animation			
Туре : Grille d'évaluation	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

⁽¹⁾ En cas d'absence de dossier ou de dossier remis en retard, ou de dossier présenté le jour de l'épreuve, l'interrogation ne peut avoir lieu. La note 0 est attribuée à la sous épreuve.