



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Caen pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

Épreuve ponctuelle orale - Grille d'évaluation E3A

Centre d'examen :	Nom du candidat :				
	N° du candidat :				
I. MISE EN SITUATION : Réaliser l'accueil, le conseil, la vente					(10 minutes) /20
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.					/ 7
II. (1) EXPOSÉ D'UN ÉLÉMENT DU DOSSIER (10 minutes) ET ENTRETIEN (20 minutes)					/40
C12 ♦ Transmettre des informations : production de messages écrits, oraux et visuels adaptés, pertinents, expression précise, structurée et correcte, choix judicieux et argumenté du mode de communication et de transmission.	TI	I	S	TS	/ 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 promotion, de formation : Présentation argumentée des indicateurs d'impact, analyse rigoureuse et objective des données, comparaison méthodique des résultats (attendus/obtenus). Proposition argumentée et réaliste.					/ 10
TOTAL					/60
Commission d'interrogation		NOTE /20 Règle de l'arrondi (**) (1)			
Enseignant/formateur vente ou esthétique	signature :				
Professionnel :	signature :				

* TI = très insuffisant ; I = Insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant

** Points entiers ou arrondi au 1/2 point supérieur

Observations particulières :

(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.

Groupement inter académique II	Session 2009
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE	
Epreuve 3.A : Suivi de clientèle et animation	
Type : Grille d'évaluation	Durée : 40 min. Coefficient : 3 Page : 1/1

BP	ESTHETIQUE-COSMETIQUE / PARFUMERIE Partie A : SUIVI DE CLIENTELE ET ANIMATION	2009
Epreuve E3A	CONSIGNES A TRANSMETTRE AU JURY	

NB : Le jury doit lire et suivre l'ensemble des indications ci-dessous

PRESENTATION DE L'EPREUVE : Durée 40 minutes maximum

Partie 1	10 min maxi	REPONDRE à une situation de vente	
Partie 2	10 min maxi	A partir d'un DOSSIER élaboré par le candidat (voir caractéristiques info candidat)	PRESENTER un élément du dossier choisi par le jury
Partie 3	20 min maxi		ASSURER LA SOUTENANCE du dossier

DEROULEMENT ET ORGANISATION DE L'EPREUVE :

Durée	La durée officielle pour le candidat est de 40 min maximum, elle peut être plus courte car le candidat peut ne pas utiliser la totalité des 10 min prévue pour chacune des parties 1 de l'épreuve		Le jury doit prévoir en plus 20 minutes pour la lecture du dossier. Soit 1 heure par candidat
Accueil du candidat	<ul style="list-style-type: none"> - Le jury veille à mettre le candidat dans une situation optimale d'entretien - Le jury accueille le candidat, se présente et précise le déroulement de l'épreuve 		
Candidat	Partie 1	Le jury précise le déroulement de l'épreuve à partir du cas proposé. Le candidat devra accueillir le membre du jury qui sera son client et répondre à une situation de vente	Il n'y a pas de temps de préparation, le jury laisse quelques minutes au candidat pour observer l'espace de vente et les produits factices ou non mis à sa disposition
	Partie 2	Le candidat expose un élément du dossier choisi par le jury portant sur l'une des 4 activités	L'exposé du candidat doit pouvoir mettre en évidence ses qualités liées à la transmission d'information et à la communication orale et écrite (dossier)
	Partie 3	Le candidat répond aux questions du jury concernant l'ensemble du dossier qu'il a réalisé : il est interrogé sur la problématique puis sur les différentes compétences	Le candidat doit faire preuve ici de qualités d'analyse des situations vécues
Jury	<p>Les jurys sont composés de deux personnes. Plusieurs jurys fonctionnent en parallèle, il conviendra donc de prévoir une réunion d'harmonisation en début d'épreuve et en fin d'épreuve. Il devra suivre les indications ci-dessous ainsi que celles figurant dans la fiche de notation et le corrigé de chaque sujet. Il complètera l'ensemble de ces documents avant de les soumettre au chef de centre.</p> <p>Remarque : Le dossier n'est pas noté, il sert de support à la prestation orale des parties 2 et 3 de l'épreuve. Les dossiers manuscrits doivent être acceptés. Ces dossiers sont rendus au candidat à la fin de l'épreuve. En cas de non remise du dossier dans le délai prévu ou de retard, ou de dossier présenté le jour de l'épreuve, l'interrogation ne peut avoir lieu et la note 0 est attribuée à la sous épreuve.</p>		
	Partie 1	Chaque jury possède une banque de sujet qu'il fera tirer au sort par le candidat. Il devra reprendre le sujet à la fin de l'épreuve Jeu de rôle : 10 mn au maximum, 2 objections maximum, Phase de conclusion de la vente Un des membres du jury joue le rôle de client. Il oriente ses réponses selon les indications inscrites sur le corrigé du sujet	
	Partie 2	Le jury pourra relancer le candidat si toutefois celui-ci est à court d'idée au bout de 1 à 2 minutes. Il ne doit en aucun cas dépasser les 10 minutes prévues. Si après 5 minutes la prestation du candidat est terminée le jury peut passer à la partie suivante	
Partie 3	Le jury ne doit pas dépasser le temps prévu pour cette partie d'épreuve (20 minutes). Il interroge le candidat sur les deux aspects du dossier et surtout essaie d'en faire dégager les points clés et s'appuie sur les compétences relatives à l'analyse des observations ou informations recueillies. Si l'une des activités n'est pas présente dans le dossier, la note 0 est attribuée à la compétence visée.		

**TOUS LES SUJETS DOIVENT ETRE RECUPERÉS
ET REMIS AU CHEF DE CENTRE EN FIN D'EPREUVE**

BP ESTHETIQUE /COSMETIQUE-PARFUMERIE

Epreuve U 3.1 Suivi de clientèle et animation

CORRIGÉ sujet n° 1

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

A-t-elle l'habitude de se maquiller ?
Pourquoi veut-elle changer ?
Son style vestimentaire ?
Etes vous intéressée par des cours d'auto maquillage ?

Solutions envisagées :

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- Fard à paupières, poudres et fard gras, crayon, mascara- Démaquillant pour les yeux	<ul style="list-style-type: none">- Cours d'auto maquillage

Conseils complémentaires :

-respecter l'intensité et les couleurs en fonction des tenues vestimentaires

Groupement inter-académique II	Session 2009		
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Epreuve 3.1 : Suivi de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°1	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHETIQUE /COSMETIQUE-PARFUMERIE
Epreuve U 3.1 Suivi de clientèle et animation

CORRIGÉ sujet n° 2

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

Quelles sont vos habitudes de soin ?
Comment ressentez vous votre peau ?
Quels produits utilisez vous ?

Solutions envisagées :

Produits	Prestations
-après rasage, hydratant, antirides -Gel moussant -gommage, masque, produits spécifiques	- soin du visage adapté

Conseils complémentaires :

Groupement inter-académique II	Session 2009		
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Epreuve 3.1 : Suivie de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°2	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHETIQUE /COSMETIQUE-PARFUMERIE

Epreuve U 3.1 Suivi de clientèle et animation

CORRIGÉ sujet n° 3

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

A-t-il l'habitude de se parfumer ?
Connaît-elle le parfum qu'il porte actuellement ?
Quels sont l'âge et le style de son ami?
Qu'entend-elle par « original » ?
Quel budget ?

Solutions envisagées :

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- Une eau de toilette ou eau de parfum- Un coffret avec produits dérivés (déodorant, baume après rasage...)	

Conseils complémentaires :

Groupement inter-académique II		Session 2009	
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Epreuve 3.1 : Suivi de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°3	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHETIQUE /COSMETIQUE-PARFUMERIE
Epreuve U 3.1 Suivi de clientèle et animation

CORRIGÉ sujet n°4

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

Depuis quand a-t-elle commencé son régime ?
A t'elle déjà perdu du poids ?
Ou sont ses rondeurs ?
Quelles sont ses habitudes de soins ?

Solutions envisagées :

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- Gommage corps- Crème amincissante- Crème raffermissante- Bruleur de graisse, draineur	<ul style="list-style-type: none">- Cure minceur 12 séances (enveloppement, ionophorèse, ultra sons, cellu M6 , Power Plate...)

Conseils complémentaires :

Boire 1,5 d'eau
Faire du sport
Eviter les grignotages

Groupement inter-académique II		Session 2009	
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Epreuve 3.1 : Suivi de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°4	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHETIQUE /COSMETIQUE-PARFUMERIE
Epreuve U 3.1 Suivi de clientèle et animation

CORRIGÉ sujet n°5

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

Depuis quand a-t-elle remarqué un manque de tonicité ?
Utilise-t-elle des produits spécifiques ?
Quelles sont ses habitudes de soin ?
A t'elle déjà fait des soins en institut ?

Solutions envisagées :

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- Un sérum tenseur- Une crème raffermissante visage et cou- Un masque fermé	<ul style="list-style-type: none">- Soin tenseur du visage et du cou- Cure de soin visage te cou raffermissant- Séances d'électrostimulation

Conseils complémentaires :

- Gymnastique du visage quotidiennement.
- Rinçage à l'eau froide

Groupement inter-académique II		Session 2009	
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Epreuve 3.1 : Suivie de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°5	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHETIQUE /COSMETIQUE-PARFUMERIE

Epreuve U 3.1 Suivi de clientèle et animation

CORRIGÉ sujet n°6

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

Qu'est ce qu'elle entend par « jolies mains » ?
Quelles sont ses habitudes ? (vaisselle, jardinage...)
Depuis combien de temps ?
Quelles sont ses habitudes de soin ?

Solutions envisagées :

Produits	Prestations
- Crème réparatrice pour mains et ongles	- Manucurie
- Crème fortifiante pour mains et ongles	- Soins spécifiques pour les mains (paraffine, masque...)
- Huile fortifiante pour les ongles	- Prothésie angulaire
- Eau émolliente	-
- Vernis	-

Conseils complémentaires :

- Utiliser des gants
- Avoir son tube de crème de soin à disposition

Groupement inter-académique II		Session 2009	
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Epreuve 3.1 : Suivi de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°6	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHETIQUE /COSMETIQUE-PARFUMERIE
Epreuve U 3.1 Suivi de clientèle et animation

CORRIGÉ sujet n° 7

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

Depuis combien de temps ses poches sont-elles apparues sous les yeux?
Quel est son rythme de vie ?
Quelles sont ses habitudes de soin ? A quelle fréquence ?
A t'elle déjà fait des soins en institut ?

Solutions envisagées :

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- Gel contour des yeux (propriétés drainantes et décongestionnantes)- Sérum réparateur contour des yeux- Masque contour des yeux	<ul style="list-style-type: none">- Soin spécifique contour des yeux- Cure de soin décongestionnant

Conseils complémentaires :

- Avoir une bonne hygiène de vie
- Éviter les pièces surchauffées au moment du coucher

Groupement inter-académique II		Session 2009	
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Epreuve 3.1 : Suivie de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°7	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHETIQUE /COSMETIQUE-PARFUMERIE

Epreuve U 3.1 Suivi de clientèle et animation

CORRIGÉ sujet n°8

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

Quel est son rythme de vie ?
Quelles sont ses habitudes de soin ? A quelle fréquence ?
Quelle texture de produit préfère-t-elle ?
A t'elle déjà fait des soins en institut ?

Solutions envisagées :

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- Gel fraîcheur jambes lourdes- Baume apaisant et décongestionnant- Huiles drainantes	<ul style="list-style-type: none">- Enveloppement jambes lourdes- Cure de soin drainant pressoesthétique

Conseils complémentaires :

- Ne pas croiser les jambes
- Boire au moins 1,5 litre d'eau par jour
- Porter des bas de contention
- Eviter les vêtements trop serrés

Groupement inter-académique II		Session 2009	
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Epreuve 3.1 : Suivi de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°8	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHETIQUE /COSMETIQUE-PARFUMERIE

Epreuve U 3.1 Suivi de clientèle et animation

CORRIGÉ sujet n° 9

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

Depuis combien de temps se sent-elle fatiguée?
Quelle est son hygiène de vie ? (est-elle fumeuse...)
Quelles sont ses habitudes de soin ? A quelle fréquence ?
A t'elle déjà fait des soins en institut ?
Quelles sont ses disponibilités ?
Quelles sont ses attentes ?

Solutions envisagées :

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- gommage- masque coup d'éclat- crème aux acides de fruit- base de maquillage (ampoule, sérum...)	<ul style="list-style-type: none">- soin visage coup d'éclat- soins corps : sauna, hammam, enveloppements, modelage...

Conseils complémentaires :

- faire du sport
- respecter le temps de sommeil
- faire une cure de vitamines

Groupement inter-académique II		Session 2009	
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Epreuve 3.1 : Suivi de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°9	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHETIQUE /COSMETIQUE-PARFUMERIE
Epreuve U 3.1 Suivi de clientèle et animation

CORRIGÉ sujet n° 10

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

Où part-elle en vacances et combien de temps ?
A-t-elle l'habitude de se protéger du soleil ?
Qu'entend t elle par mauvaise mine ?
Quelle texture et conditionnement préfère-t-elle ?

Solutions envisagées :

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- Gommage, masque, auto bronzant- Gélules, soins vitaminés	<ul style="list-style-type: none">- Séances UV- Soins éclat- Douche auto bronzante

Conseils complémentaires :

Rehausser son teint avec un blush, poudre de soleil
Respecter les règles d'hygiène alimentaire

Groupement inter-académique II		Session 2009	
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Epreuve 3.1 : Suivi de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°10	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1