



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**

BP ESTHÉTIQUE / COSMÉTIQUE – PARFUMERIE

Épreuve E3.1 SUIVI de CLIENTÈLE et ANIMATION

CORRIGÉ Sujet n°1

Orientation de la recherche des besoins :

A titre indicatif, liste non exhaustive

Que désire-t-elle offrir à son amie ? (produits de soin, produits parfumants, du maquillage, des soins corporels en institut...)
Quelles sont les habitudes de soins de son amie ?
Qu'apprécierait-elle le plus ?
A-t-elle déjà fait des soins en institut ?

Solutions envisagées :

Accepter toute réponse cohérente

Produits	Prestations
Toute réponse logique sera acceptée compte tenu de l'orientation de la recherche des besoins.	

Groupement inter-académique II		Session 2010	
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Épreuve 3.1 : Suivi de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°1	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHÉTIQUE / COSMÉTIQUE – PARFUMERIE

Épreuve E3.1 SUIVI de CLIENTÈLE et ANIMATION

CORRIGÉ Sujet n°2

Orientation de la recherche des besoins :

A titre indicatif, liste non exhaustive

Depuis combien de temps se sent-elle fatiguée ?
Quelles sont ses habitudes de soins ? A quelle fréquence ?
A-t-elle déjà fait des soins en institut ?
A-t-elle du temps pour venir en institut ?

Solutions envisagées :

Accepter toute réponse cohérente

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- Divers produits pour le visage (gommage, masque, sérum, crème)- Huiles relaxantes pour le bain	<ul style="list-style-type: none">- Soin du visage de type relaxant, vitalisant, tonifiant- Un modelage relaxant du corps- Hammam, sauna, balnéo esthétique <p>Cure de 10 séances, à raison d'une ou deux séances par semaine en alternant les diverses prestations.</p>

Conseils complémentaires :

- Avoir une bonne hygiène de vie
- Du repos
- S'occuper d'elle

Groupement inter-académique II		Session 2010	
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Épreuve 3.1 : Suivi de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°2	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHÉTIQUE / COSMÉTIQUE – PARFUMERIE

Épreuve E3.1 SUIVI de CLIENTÈLE et ANIMATION

CORRIGÉ Sujet n°3

Orientation de la recherche des besoins :

A titre indicatif, liste non exhaustive

Depuis combien de temps a-t-elle perdu du poids ?
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 soins ? A quelle fréquence ?
A-t-elle constaté ce phénomène sur d'autres parties du corps ?

Solutions envisagées :

Accepter toute réponse cohérente

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- Crème raffermissante pour le buste- Sérum tonifiant	<ul style="list-style-type: none">- Soin du buste en cure de 10 séances

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
- Se muscler les pectoraux, muscles qui soutiennent la poitrine
- Privilégier un jet d'eau froide à la fin de la douche

Groupement inter-académique II	Session 2010		
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Épreuve 3.1 : Suivi de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°3	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHÉTIQUE / COSMÉTIQUE – PARFUMERIE

Épreuve E3.1 SUIVI de CLIENTÈLE et ANIMATION

CORRIGÉ Sujet n°4

Orientation de la recherche des besoins :

A titre indicatif, liste non exhaustive

De quand date l'apparition des rondeurs ?
Quelles sont ses habitudes de soins ?
Pratique-t-elle du sport ?
A-t-elle déjà fait des soins en insitut ?

Solutions envisagées :

Accepter toute réponse cohérente

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- Gommage corporel- Crème amincissante- Sérum amincissant	<ul style="list-style-type: none">- Soin corporel amincissant- Appareil à dépresso-aspiration de type Cellu M6, Starvac- Gymnastique passive, ionophorèse- Balnéo-esthétique- Enveloppements divers <p>Privilégier les cures de 10 séances pour optimiser l'efficacité</p>

Conseils complémentaires :

- Pratiquer un sport régulièrement
- Consulter une diététicienne

Groupement inter-académique II		Session 2010	
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Épreuve 3.1 : Suivi de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°4	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHÉTIQUE / COSMÉTIQUE – PARFUMERIE

Épreuve E3.1 SUIVI de CLIENTÈLE et ANIMATION

CORRIGÉ Sujet n°5

Orientation de la recherche des besoins :

A titre indicatif, liste non exhaustive

Depuis combien de temps a-t-elle cette sensation de lourdeur au niveau des jambes ?
Quelles sont ses habitudes de soins ?
Pratique-t-elle du sport ?
A-t-elle déjà fait des soins en institut ?

Solutions envisagées :

Accepter toute réponse cohérente

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- Gel fraîcheur pour jambes lourdes- Baume apaisant- Sérum drainant	<ul style="list-style-type: none">- Soin cryothermique (bandes + lotion réfrigérente)- Drainage esthétique <p>Privilégier les cures de 10 séances pour optimiser l'efficacité</p>

Conseils complémentaires :

- Surélever les jambes le plus souvent possible et éviter de les croiser en position assise
- Faire du sport
- Marcher très régulièrement
- Privilégier le jet d'eau froide à la fin de la douche

Groupement inter-académique II	Session 2010		
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Épreuve 3.1 : Suivi de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°5	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHÉTIQUE / COSMÉTIQUE – PARFUMERIE

Épreuve E3.1 SUIVI de CLIENTÈLE et ANIMATION

CORRIGÉ Sujet n°6

Orientation de la recherche des besoins :

A titre indicatif, liste non exhaustive

Depuis combien de temps se sent-elle peu féminine ?
Combien de temps s'accorde-t-elle le matin pour se préparer ?
Pratique-t-elle du sport ?
Quelles sont ses habitudes de maquillage ?

Solutions envisagées :

Accepter toute réponse cohérente

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- Produits de maquillage en fonction des besoins- Produits de soin en fonction des besoins	<ul style="list-style-type: none">- Assister à des cours d'auto maquillage- Tout soin susceptible de répondre à sa problématique

Conseils complémentaires :

- Conseils divers sur les couleurs à privilégier, sur la tenue vestimentaire, sur la coiffure

Groupement inter-académique II	Session 2010		
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Épreuve 3.1 : Suivi de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°6	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHÉTIQUE / COSMÉTIQUE – PARFUMERIE

Épreuve E3.1 SUIVI de CLIENTÈLE et ANIMATION

CORRIGÉ Sujet n°7

Orientation de la recherche des besoins :

A titre indicatif, liste non exhaustive

A-t-elle déjà fait des soins en institut ?
Quelles sont ses habitudes de soins ? A quelle fréquence ?
Que désire-t-elle ? (relaxation, amincissement...)
Quel est son rythme de vie ?

Solutions envisagées :

Accepter toute réponse cohérente

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- Produits de soin- Produits de maquillage- Produits parfumants	Tout type de prestation suivant ses désirs et besoins.

Groupement inter-académique II		Session 2010	
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Epreuve 3.1 : Suivi de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°7	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHÉTIQUE / COSMÉTIQUE – PARFUMERIE

Épreuve E3.1 SUIVI de CLIENTÈLE et ANIMATION

CORRIGÉ Sujet n°8

Orientation de la recherche des besoins :

A titre indicatif, liste non exhaustive

A-t-elle l'habitude de porter du parfum ?
Connaît-elle le parfum qu'elle porte actuellement ?
Quel est le style de sa nièce ?
Quel budget ?

Solutions envisagées :

Accepter toute réponse cohérente

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- Une eau de toilette- Un coffret- Des produits parfumants	

Conseils complémentaires :

Pour la pose, façons d'optimiser l'utilisation du parfum

Groupement inter-académique II		Session 2010	
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 ESTHÉTIQUE / COSMÉTIQUE – PARFUMERIE

Épreuve E3.1 SUIVI de CLIENTÈLE et ANIMATION

CORRIGÉ Sujet n°9

Orientation de la recherche des besoins :

A titre indicatif, liste non exhaustive

Que signifie mains "abîmées" pour elle ?
Depuis combien de temps trouve-t-elle ses mains abîmées ?
Quelles sont ses habitudes de soins pour ses mains ?
A-t-elle déjà fait des soins en institut ?

Solutions envisagées :

Accepter toute réponse cohérente

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- Crème fortifiante pour les mains et les ongles- Crème réparatrice pour les mains et les ongles- Huile fortifiante pour les ongles	<ul style="list-style-type: none">- Manucurie- Soins spécifiques mains (bain de paraffine, manucurie tiède, masque...)- Prothésie ongulaire éventuellement

Conseils complémentaires :

- Utiliser des gants le plus souvent possible
- Garder le tube de crème à proximité pour pouvoir en appliquer plusieurs fois dans la journée.

Groupement inter-académique II		Session 2010	
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE			
Épreuve 3.1 : Suivi de la clientèle et animation			
Type : CORRIGÉ n°9	Durée : 40 min.	Coefficient : 3	Page : 1/1

BP ESTHÉTIQUE / COSMÉTIQUE – PARFUMERIE

Épreuve E3.1 SUIVI de CLIENTÈLE et ANIMATION

CORRIGÉ Sujet n°10

Orientation de la recherche des besoins :

A titre indicatif, liste non exhaustive

A quelle date se déroule ce concours ?
Quel type de tenue portera-t-elle ?
Quelles sont ses attentes ? (soin, maquillage...)
Quelles sont ses habitudes ?

Solutions envisagées :

Accepter toute réponse cohérente

Produits	Prestations
<ul style="list-style-type: none">- Produits de soin visage et corps- Produits de maquillage- Produits pour les mains et pieds	<ul style="list-style-type: none">- Soins du visage et soins corporels- Manucurie, prothèse ongulaire, beauté des pieds- Maquillage, cours d'auto maquillage- Epilation

Groupement inter-académique II		Session 2010	
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

Épreuve ponctuelle orale - Grille d'évaluation E31

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. (I) 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 2010
Brevet Professionnel ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE	
Epreuve 3.1 : Suivi de clientèle et animation	
Type : Grille d'évaluation	Durée : 40 min. Coefficient : 3 Page : 1/1