



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier 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.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
ESTHÉTIQUE / COSMÉTIQUE – PARFUMERIE
SESSION 2012

E2 – TECHNOLOGIE

**Sous-épreuve A2 : Organisation et gestion d'activités
professionnelles**

U2

Ce sujet sera rendu dans son intégralité et agrafé à une copie d'examen.

SUJET

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U2 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée 3 heures	Coefficient 2
Repère de l'épreuve : 1206 ECP T	Page 1 sur 18	



KHARITA

Institut de beauté

12 rue des iris -94150 RUNGIS

☎ 01.54.36.58.22 ☒ 01.54.36.58.25

@ : kharita@orange.fr www.kharita.fr

Après quelques années d'expérience suite à l'obtention de votre baccalauréat professionnel Esthétique, vous avez été embauché(e) dans l'institut de beauté KHARITA¹ en tant qu'adjointe auprès de madame Bonnefoy (gérante).

Créé en 2005 à Rungis dans le Val de Marne par Mme Bonnefoy, KHARITA est un institut de beauté qui réserve un accueil personnalisé à sa clientèle, pour des soins de beauté, de détente et de bien-être.

Face aux évolutions incessantes des envies et des besoins de chacun dans le domaine de la beauté, l'institut KHARITA a choisi de mettre tout en œuvre afin d'offrir à ses clients les meilleurs produits et services capables de les satisfaire.

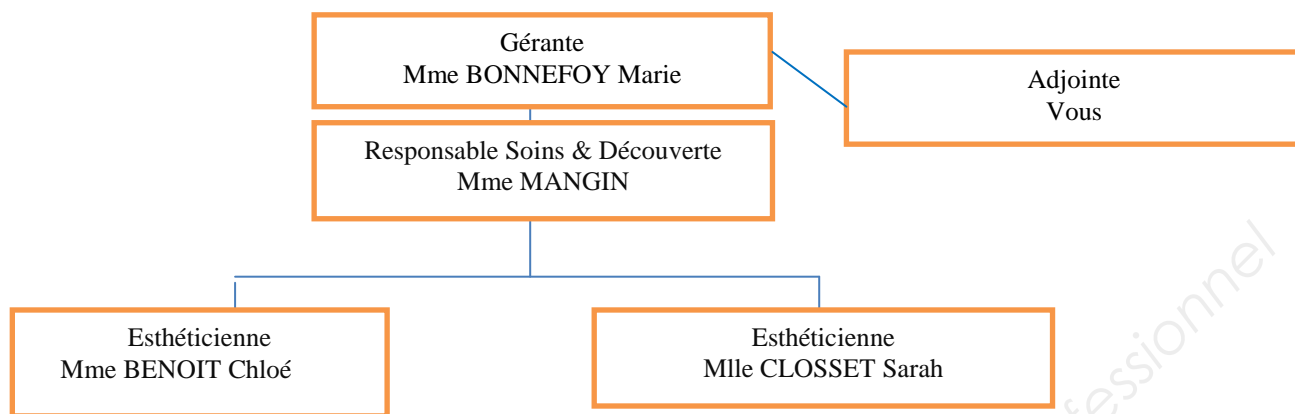
KHARITA propose les services suivants :

- ✚ Soins du visage
- ✚ Soins du corps
- ✚ Maquillage
- ✚ Soins des mains et des pieds
- ✚ Epilation

Une équipe d'esthéticiennes professionnelles, souriantes et dynamiques est à l'écoute des clients et leur offre un service de qualité.

¹ Déesse de la beauté

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U2 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée 3 heures	Coefficient 2
Repère de l'épreuve : 1206 ECP T	Page 2 sur 18	



Heures d'ouverture : du mardi au samedi de 09 h 00 à 12 h 00 et de 14 h 00 à 19 h 00.

Situation n°1 :

Mme Bonnefoy souhaite dynamiser son chiffre d'affaires et se démarquer de ses concurrents. Elle envisage pour cela d'installer un bar à ongles au sein de son institut.

Ce concept novateur semble être un atout pour développer la fidélisation de sa clientèle et attirer de nouvelles clientes.

Mme Mangin vous demande de suivre activement la presse professionnelle, afin de glaner des informations sur le sujet.

Vous avez trouvé un article dans : « Les nouvelles esthétiques SPA » que vous trouvez très intéressant sur la mise en place d'un bar à ongles au cœur d'un institut.

Vous décidez de préparer un document qui vous aidera à présenter, de façon structurée, le contenu de l'article à Mesdames Mangin et Bonnefoy.

Travail à faire n°1.1 : Remplissez ce document en indiquant pour chaque partie, trois points essentiels pour réussir l'implantation du bar à ongles mais également le risque majeur pour l'institut.

A consulter : Document 1 « Ouvrir un bar à ongles : et si vous vous lanciez ? »

A compléter : Annexe 1 Points essentiels à présenter

Vous avez convaincu Mme Bonnefoy. L'ouverture du bar à ongles est prévue pour le 1^{er} avril. Madame Bonnefoy a décidé de travailler en exclusivité avec le fournisseur Peggy Sage, expert dans ce domaine. En effet, vendre aux clientes les vernis utilisés lors des soins (en plus de la facturation de la prestation) permet d'augmenter le chiffre d'affaires du bar à ongles.

Mme Bonnefoy demande à son équipe de faire le point sur les stocks de vernis Peggy Sage.

Ce matin, lundi 22 mars, vous faites le point sur les vernis « crack'style ».

Travail à faire n°1.2 : Calculez les stocks théoriques de chaque référence, et indiquez le nombre de produits à commander.

A compléter : Annexe 2 Récapitulatif des fiches de stocks.

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U2 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée 3 heures	Coefficient 2
Repère de l'épreuve : 1206 ECP T	Page 3 sur 18	

Situation n°2 :

Mme Bonnefoy souhaite développer la partie « Soins & Découverte » de son institut avec notamment l'ouverture de son bar à ongles. C'est pourquoi, elle vous demande de participer au recrutement d'une nouvelle esthéticienne à 35 heures en contrat à durée indéterminée. Elle devra être titulaire d'au moins un baccalauréat professionnel Esthétique/Cosmétique, de nature souriante, dynamique et passionnée par son métier. Elle participera à l'ensemble des services proposés par l'institut.

Travail à faire n°2.1 : Rédigez l'offre d'emploi que vous souhaitez diffuser dans la presse professionnelle en fonction des demandes de la gérante, Mme Bonnefoy. Le curriculum vitae et la lettre de motivation seront à envoyer à l'institut.

A compléter : Annexe 3 Annonce

Après la parution de cette offre d'emploi, vous recevez de nombreuses candidatures. Afin de faciliter l'organisation de ce recrutement, votre responsable Mme Mangin et vous-même en avez sélectionné trois pour passer un entretien. Après vous être entretenu avec chaque candidat, vous devez faire le choix le mieux adapté au poste proposé.

Travail à faire n°2.2 : Sélectionnez le candidat qui vous semble le plus en adéquation avec le poste à pourvoir en justifiant votre choix. Indiquez pour les deux autres candidats pourquoi ils n'ont pas été retenus.

A consulter : Document 2 Récapitulatif des entretiens

A compléter : Annexe 4

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U2 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée 3 heures	Coefficient 2
Repère de l'épreuve : 1206 ECP T	Page 4 sur 18	

Situation n°3 :

Avec l'arrivée de la nouvelle esthéticienne, Mme Bonnefoy, la gérante, a décidé de réaménager le planning de travail de son personnel. Elle vous demande de prendre en compte les remarques notées sur le bloc notes et de réaliser un nouveau planning des horaires de travail de toute l'équipe.

A partir de l'agenda et des demandes de rendez-vous adressées par les clients, vous devez vous assurer de la possibilité d'y répondre.

Travail à faire n°3.1 : Complétez la partie « observations » des messages en expliquant éventuellement les différentes possibilités que vous pouvez proposer.

A consulter : Document 3 Planning du 24 au 26 avril 200N

Document 4 Durée des soins

A compléter : Annexe 5 Fiches téléphoniques

Travail à faire n°3.2 : Concevez le planning de travail du personnel à partir des consignes données afin de vérifier les heures de travail.

A consulter : Document 5 Bloc notes

A compléter : Annexe 6

Madame Bonnefoy vous fait part des retards réguliers de la nouvelle esthéticienne dans ses rendez-vous.

Travail à faire n°3.3 : Donnez trois conseils à la nouvelle esthéticienne pour l'aider à mieux gérer son temps dans l'institut.

A compléter : Annexe 6

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U2 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée 3 heures	Coefficient 2
Repère de l'épreuve : 1206 ECP T	Page 5 sur 18	

Situation n°4 :

Le bar à ongles a attiré une nouvelle clientèle. Pour la fidéliser Mme Bonnefoy a souhaité mettre en place une carte de fidélité particulière.

A chaque prestation en onglerie, la cliente cumule un point. Au bout de 20 points, elle se voit offrir un soin complet des mains. C'est à la fois la récompense de sa fidélité mais aussi un moyen de l'amener à découvrir les soins proposés par l'institut.

Avant de valider cette carte, elle vous demande de déterminer son coût de revient. Elle vous remet les éléments à prendre en compte et vous fournit un extrait de tarifs.

Travail à faire n°4 : Calculez le coût de revient du soin complet des mains offert

A consulter : Document 6 Extrait de tarifs

A compléter : Annexe 7 Calcul de revient du soin complet des mains offert

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U2 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée 3 heures	Coefficient 2
Repère de l'épreuve : 1206 ECP T	Page 6 sur 18	

DOCUMENT 1 : « OUVRIER UN BAR À ONGLES :ET SI VOUS VOUS LANCIEZ ? »



Novembre 2011 <http://www.nouvelles-esthetiques.com/dossier/esthetique>

OUVRIR UN BAR À ONGLES :ET SI VOUS VOUS LANCIEZ ?

par Muriel PICARD.

Grande tendance de ces derniers mois, le concept des «nails bar», venu tout droit des USA, a donné naissance dans l'hexagone à de nouveaux lieux de beauté : ces mini boutiques où l'on chouchoute uniquement mains et pieds. Un créneau en plein essor qui tente beaucoup d'entre vous, à juste titre !

Un «bar à ongles», c'est quoi au juste ? Comme son nom l'indique, un endroit de passage, où l'on entre quand on veut, où l'on reste peu de temps, juste le temps en fait d'une prestation : «Un peu comme dans un bar classique, sauf que l'on n'y consomme pas une boisson mais un soin de beauté pour les mains ou les pieds» précise Monique Kraemer, qui fut l'une des premières à importer des Etats-Unis, dès les années 70, des techniques révolutionnaires pour les ongles.

UN BAR DANS UN INSTITUT, UNE BONNE IDÉE ?

Une option qui peut se révéler payante, mais à quelques conditions. En effet, l'esprit du «bar à ongles» qui est un lieu très ouvert, généralement assez bruyant et remuant, est assez éloigné de l'ambiance d'un institut où la clientèle vient chercher la détente et le bien-être donc le calme. Pour réussir ce mixte sans décourager l'une ou l'autre clientèle, on peut ouvrir un «corner ongles» dans l'espace réception de l'institut explique Monique Kraemer, mais il faut que celui-ci ne soit pas trop exigu, et en même temps qu'il soit visible de l'extérieur. En outre, les cabines de soin, en dehors de celles réservées à l'épilation, doivent être éloignées et bien insonorisées pour préserver cette bulle de calme si précieuse.




Enfin, il faut une prothésiste dédiée à cet espace pour répondre au pied levé à toutes les demandes. (...)

Mais en bonne commerçante, vous devez aussi faire preuve d'imagination pour la surprendre et la séduire. Mettre en pratique quelques règles simples de marketing, journées à thème, promotions, opérations spéciales, primes de fidélité, c'est classique mais toujours payant. Mais dans ce job, la clé du succès est d'être toujours au top de la dernière tendance. (...)

Beaucoup de vos clientes ne résisteront pas au plaisir de ces découvertes qui pimentent leur quotidien tout en restant abordables. Ces animations régulières ont également l'avantage de doper la vente de produits, un revenu supplémentaire essentiel au chiffre d'affaires, et qui permet de garder un niveau de prix raisonnable sur les prestations de base. Ayez toujours un petit stock avec les derniers coloris, les soins et des fantaisies faciles à poser soi-même. Placés dans l'axe du regard quand une cliente est en soin, ils suscitent souvent un désir d'achat !

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U2 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée 3 heures	Coefficient 2
Repère de l'épreuve : 1206 ECP T	Page 7 sur 18	

DOCUMENT 2 : Récapitulatif des entretiens

 Mlle BRAMIN	BTS Esthétique / Cosmétique. Jeune femme dynamique et souriante. Vendeuse dans le cosmétique (1 an), esthéticienne durant 8 mois dans un institut. Parle couramment l'anglais et l'espagnol. Souhaite travailler à l'étranger afin de se perfectionner. Personnalité curieuse et intéressante.
 Mme LOUJINI	5 ans d'expérience au sein d'un institut dans le domaine des soins. Formation de prothésiste ongulaire. BAC PRO Esthétique / Cosmétique. Souriante, agréable, bonne aisance relationnelle, voix douce. Bonne présentation.
 Mr TANDESLO	Agréable, souriant, tenue appropriée. BAC PRO Commerce. A travaillé 3 ans dans une parfumerie renommée en tant que vendeur et 2 ans comme responsable d'un SPA en région parisienne. Bonne présentation. Anglais / Allemand.

DOCUMENT 3 : Agenda du 24 au 26 avril 200N

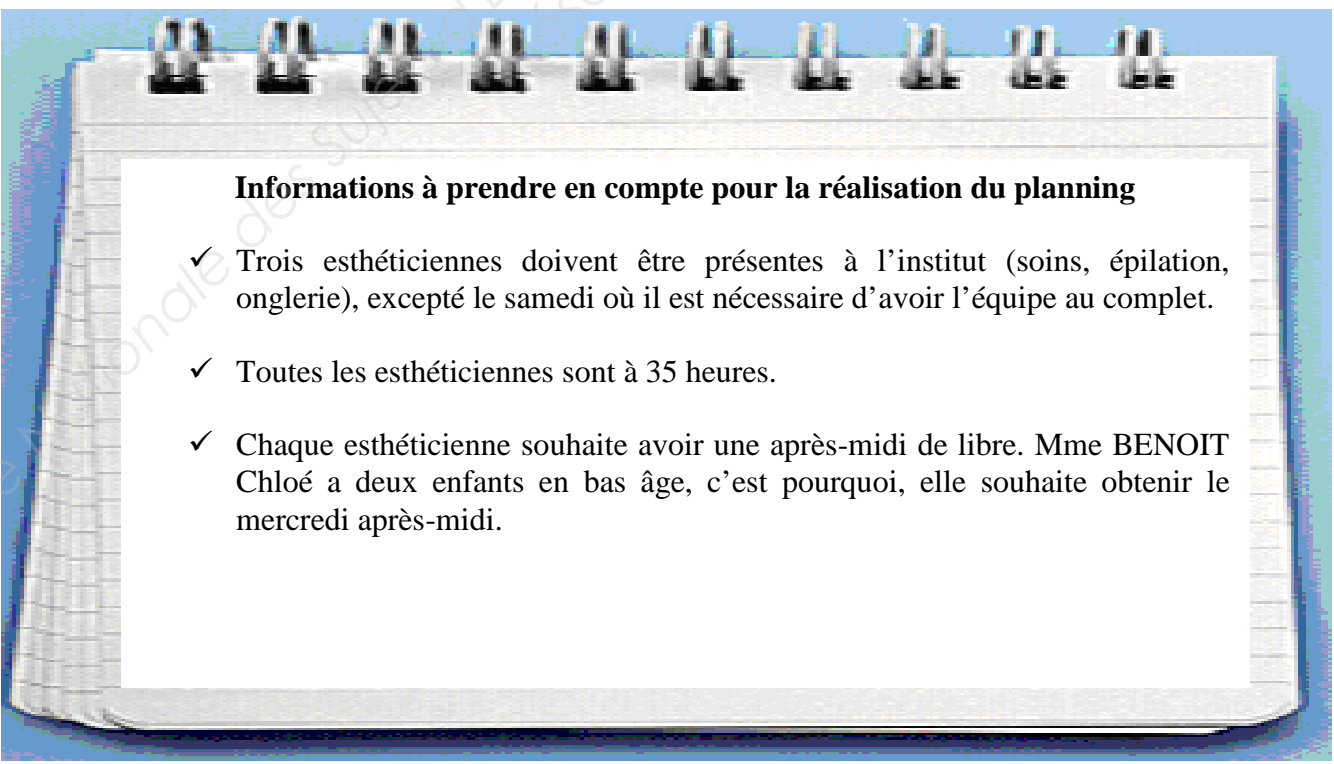
	JEUDI 24			VENDREDI 25			SAMEDI 26		
	Esthét. 1	Esthét. 2	Esthét. 3	Esthét. 1	Esthét. 2	Esthét. 3	Esthét. 1	Esthét. 2	Esthét. 3
08 h 00									
09 h 00	Mme Bec 30 Epil ½ j				Mlle Gentil Beauté pieds	Mr Ganz SV	Mr Galliot Maquillage mariée	Mlle Jacob Epil JC	
10 h 00	Mme Martin S Dos	Mme Blot SV		Mme Fradin Epil JC	Mme Silva Soin corps		Mlle Buis Epil maillot + aisselles	Mme Lance SV	
11 h 00	Mme Lilas Epil ½ j + aiss	Mme Courbin Manucure		Mlle Eluard SV		Mlle Petit Epil JC	Mme Yvan Manucure		Mme Wade Epil JC + maillot
12 h 00									
13 h 00									
14 h 00		Mme Da Costa Epil maillot + ½ j		Mme Otto Manucure	Mr Gallas Gommage corps		Mme Janda Epil ½ j		
15 h 00		Mme Marill 30 Epil ½ j		Mlle Séréba Epil ½ J		Mme Demur SV	Mme Maure Epil aisselles	Mme Dey SV	
16 h 00	Mme Léandri SV	Mme Promus SV		Mme Adoma SV				Mme Thalie Maquillage	
17 h 00				Mlle Briey Soin jambes lourdes					
18 h 00		Mme Gauthier Manucure		Mme Vuil Epil ½ J	Mme Roth Maquillage soir				Mme ZAGI SV

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U2 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée 3 heures	Coefficient 2
Repère de l'épreuve : 1206 ECP T	Page 9 sur 18	

DOCUMENT 4 : Durée des soins

Epil ½ j = 25 minutes
Epil maillot ou aisselle = 20 minutes
Epil Jambes complètes = 35 minutes
Manucure = 30 minutes
(SV) Soins du Visage = 1 heure
Soins du corps = 1 heure
Maquillage = 30 minutes

DOCUMENT 5 : Bloc notes



DOCUMENT 6 : Extrait de tarifs des produits

Code	Désignation	Conditionnement	Prix Unitaire H.T.
LD54	Lingettes désinfectantes	Boite de 120	6.88€
A5030	Aseptisant mains et ongles	Pot de 950ml	27€
DIS59	Dissolvant	Pot de 950ml	10.28€
HC04	Huile cuticule	Pot de 500ml	52.40€
S004	Savon	Flacon de 500ml	12€
EE17	Eau émolliente	Flacon 15ml	7.18€
GS17	Gommage	Pot de 240ml	11.25€
CM12	Crème de modelage	Tube de 500ml	23.92€
MAS01	Masque	Pot de 500ml	14.35€
CP06	Crème protectrice	Tube de 500ml	19.35€
BT02	Base transparente	Pot de 68ml	13.70€

ANNEXE 1 : Points essentiels à présenter

Modifications à envisager pour l'institut

➤ .

➤ .

➤ .

Les actions commerciales et le merchandising à mettre en place

➤ .

➤ .

➤ .

Risque pour l'institut

➤

ANNEXE 2 : Fiche de stock : Vernis à ongle Peggy Sage crack-style

Vernis à ongle Peggy Sage : Crack style Fiche de stock					
Délai de livraison : 1 semaine				Stock maximum : 10 produits Stock minimum : 4 Stock de sécurité : 2 Stock d'alerte : 6	
Référence	Coloris	Stock 15/03	Ventes du 15/3 au 20/03	Stock théorique calculé le 22/03	Proposition de commande du 22/03
102000	Crazy white	1	1		
102001	Groovy black	7	4		
102002	Shinyredred	10	5		
102003	Cheeky gold	2	0		
102004	Mightysilver	6	0		
102005	Funky navy	4	3		

Détail des calculs de la référence 102001 Groovy black

Stock théorique :
Proposition de commande :

ANNEXE 3 : Annonce



Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U2 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée 3 heures	Coefficient 2
Repère de l'épreuve : 1206 ECP T		Page 14 sur 18

ANNEXE 4 :

Titre du document :

	<i>Mlle BRAMIN</i>	<i>Mme LOUJINI</i>	<i>Mr TANDESLO</i>
Formation			
Expériences professionnelles			
Compétences			
Observation(s)			

Justifiez votre choix :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ANNEXE 5 : Fiches téléphoniques

FICHE TELEPHONIQUE

Message :

Mme Muller souhaite un RDV vendredi 25 à partir de 17h30 pour un soin du visage et une épilation ½ j + aisselles + maillot.

Observations

Proposition de réponse :
.....
.....
.....

Justification :
.....
.....
.....

FICHE TELEPHONIQUE

Message :

Mme Iglésias souhaite un RDV pour un soin du visage, mais uniquement en matinée avec Mlle CLOSSET (esthéticienne n°2) le jeudi 24.

Observations

Proposition de réponse :
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FICHE TELEPHONIQUE

Message :

Mr Kane souhaite un soin du visage jeudi 24 à 16h00.

Observations

Proposition de réponse :
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Bonjour,

J'ai croisé Mme LAMON à la poste ce matin. Elle souhaite avoir un RDV vendredi 25 à 15h pour un soin du visage et une épilation ½ j + maillot + aisselles. Merci de vous en occuper très rapidement.

Mme Bonnefoy

Observations

Proposition de réponse :
.....
.....
.....
.....
.....

ANNEXE 6

Titre du document :

 **Hachurez les plages horaires pour représenter les heures de travail.**

Horaires d'ouverture : 9h00 à 12h00 et 14h00 à 19h00

	<i>LUNDI</i>		<i>MARDI</i>		<i>MERCREDI</i>		<i>JEUDI</i>		<i>VENDREDI</i>		<i>SAMEDI</i>	
	<i>M</i>	<i>AM</i>	<i>M</i>	<i>AM</i>	<i>M</i>	<i>AM</i>	<i>M</i>	<i>AM</i>	<i>M</i>	<i>AM</i>	<i>M</i>	<i>AM</i>
<i>Mme Mangin</i>												
<i>Mme Benoit</i>												
<i>Mlle Closset</i>												
<i>Le candidat sélectionné à l'entretien</i>												

Citez trois conseils pour aider la nouvelle esthéticienne à mieux gérer son temps dans l'institut.

.....
.....
.....
.....

ANNEXE 7 : Tableau de calcul du coût de revient du soin complet des mains

Eléments	Quantité utilisée	Détail des calculs	Montant en € *
Lingettes désinfectantes	2 lingettes		
Aseptisant mains et ongles	3 ml		
Dissolvant	5 ml		
Huile cuticule	3 ml		
Savon	5 ml		
Eau émoulliente	3 ml		
Gommage	5 ml		
Crème de modelage	3 ml		
Masque	15 ml		
Crème protectrice	5ml		
Base transparente	3 ml		
Consommables + frais divers (eau)			3
Coût de la main d'œuvre charge comprises : 19€/h	45 minutes		
Coût de revient du soin complet			

***Arrondissez à trois chiffres après la virgule**

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U2 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée 3 heures	Coefficient 2
Repère de l'épreuve : 1206 ECP T	Page 18 sur 18	