



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.

BREVET PROFESSIONNEL

COIFFURE

EPREUVE U43 : MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE

LE SUJET COMPORTE : 15 pages numérotées de 1 à 15.

Page 1	:	Page de garde
Page 2	:	Présentation des parties
Pages 3 à 6	:	Enoncé du sujet
Page 7	:	Document récapitulatif des documents et des annexes.
Pages 8 à 10	:	Documents
Pages 11 à 15	:	Annexes

Les annexes dûment remplies sont à joindre à votre copie.

Toutes les calculatrices de poche, y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique, à condition que le fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante, sont autorisées.

Les échanges de machines entre candidats, la consultation de notices fournies par les constructeurs ainsi que les échanges d'informations par l'intermédiaire des fonctions de transmission des calculatrices sont interdits (circulaire n°99-186 du 16 novembre 1999).

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	SESSION 2012	
SPECIALITE : COIFFURE		
EPREUVE U43	Durée : 2 heures	Coefficient : 2
MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE	Page 1/15	SUJET

SUJET

« LE SALON DE COIFFURE COIFF ZEN »

Vous êtes embauché(e) en tant que coiffeur(se) au sein du salon COIFF ZEN à PLACHY BUYON dans le département de la Somme (80).

Le salon est spécialisé dans la vente de prestations haut de gamme auprès d'une clientèle féminine de proximité.

Monsieur LANGER, propriétaire et gérant de ce salon, a pour objectifs d'accroître le chiffre d'affaires du salon et de développer la fidélisation de sa clientèle dans un contexte d'activité professionnelle fortement concurrentielle.

Il vous demande de collaborer à la mise en place des actions visant à atteindre ces objectifs.

Les quatre parties qui composent le sujet sont relatives à un seul contexte.

PARTIE .1. La sélection d'un fournisseur 12 POINTS

PARTIE .2. La préparation de l'offre commerciale 10 POINTS

PARTIE .3. L'information de la clientèle 8 POINTS

PARTIE .4. La fidélisation de la clientèle 10 POINTS

TOTAL : 40 POINTS

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	SESSION 2012	
SPECIALITE : COIFFURE		
EPREUVE U43	Durée : 2 heures	Coefficient : 2
MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE	Page 2/15	SUJET

PARTIE 1

LA SÉLECTION D'UN FOURNISSEUR

Depuis un an, Monsieur LANGER constate que sa clientèle féminine demande de plus en plus de lissages des cheveux.

En complément des lissages, il décide donc de proposer des appareils lisseurs en céramique de qualité professionnelle à ses clientes.

Il souhaite commander dans un premier temps 20 lisseurs en céramique dont la référence est B1410.

Pour cela, il a contacté 3 fournisseurs qui lui ont communiqué leurs propositions et a déterminé 2 critères de sélection de fournisseurs à privilégier qui sont :

- le prix.
- le délai de paiement.

TRAVAIL A FAIRE :

A l'aide de vos connaissances et **des documents 1 et 2** :

- I.1. Sélectionnez sur ***l'Annexe 1 à compléter et à rendre avec la copie***, le fournisseur de lisseurs en céramique qui vous apparaît le plus intéressant au regard des critères de sélection déterminés par Monsieur LANGER. Vous justifierez votre choix.
- I.2. Rédigez sur ***l'Annexe 2 à compléter et à rendre avec la copie***, le courriel que vous adresserez au fournisseur sélectionné, dans lequel vous accepterez sa proposition commerciale.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		SESSION 2012
SPECIALITE : COIFFURE		
EPREUVE U43	Durée : 2 heures	Coefficient : 2
MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE	Page 3/15	SUJET

PARTIE 2

LA PRÉPARATION DE L'OFFRE COMMERCIALE

Dans le cadre du lancement de la commercialisation des lisseurs céramiques, Monsieur LANGER décide d'accorder une remise de 35% sur le PV HT (Prix de Vente Hors Taxes) à ses clientes ayant déjà bénéficié d'une prestation de lissage.

TRAVAIL A FAIRE :

A l'aide de vos connaissances et **du document 1** :

II.1. Déterminez sur ***l'Annexe 3 à compléter et à rendre avec la copie***, le PV TTC (Prix de Vente Toutes Taxes Comprises) des lisseurs céramiques proposés aux clientes ayant bénéficié de la prestation de lissage.

II.2. Proposez sur ***l'Annexe 4 à compléter et à rendre avec la copie***, 1 argument structuré (composé d'une caractéristique, d'un avantage et d'une preuve) pour chaque mobile d'achat SONCAS d'un lisseur céramique, qui pourrait être présenté à la clientèle.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	SESSION 2012	
SPECIALITE : COIFFURE		
EPREUVE U43	Durée : 2 heures	Coefficient : 2
MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE	Page 4/15	SUJET

PARTIE 3

L'INFORMATION DE LA CLIENTÈLE

Monsieur LANGER souhaite informer sa clientèle de la commercialisation de 20 lisseurs céramiques, proposés avec une remise de 35%.

Pour cela, il opte pour l'envoi d'un message sur le téléphone portable des clientes ayant déjà bénéficié d'une prestation de lissage.

TRAVAIL A FAIRE :

A l'aide de vos connaissances :

III.1. Rédigez sur ***l'Annexe 5 à compléter et à rendre avec la copie***, le message à envoyer aux clientes ayant déjà bénéficié de la prestation de lissage.

III.2. Proposez sur ***l'Annexe 6 à compléter et à rendre avec la copie***, 2 autres outils de communication auxquels Monsieur LANGER aurait pu avoir recours pour contacter sa clientèle, en donnant pour chacun d'eux 1 avantage et 1 inconvénient.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	SESSION 2012	
SPECIALITE : COIFFURE		
EPREUVE U43	Durée : 2 heures	Coefficient : 2
MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE	Page 5/15	SUJET

PARTIE 4

LA FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

Face à un contexte d'activité professionnelle fortement concurrentielle, Monsieur LANGER souhaite développer la fidélisation de sa clientèle.

Au service de cet objectif, Monsieur LANGER vous demande de l'aider à déterminer une action de fidélisation adaptée pour le salon Coiff Zen.

TRAVAIL A FAIRE :

A l'aide de vos connaissances et du **document 3** :

IV.1. Proposez sur ***l'Annexe 7 à compléter et à rendre avec la copie***, 3 actions de fidélisation que le salon de coiffure Coiff Zen pourrait utiliser pour fidéliser sa clientèle.

IV.2. Indiquez sur ***l'Annexe 7 à compléter et à rendre avec la copie***, 1 avantage et 1 inconvénient pour le salon Coiff Zen, de chacune de ces actions de fidélisation.

IV.3. Sélectionnez sur ***l'Annexe 7 à compléter et à rendre avec la copie***, parmi les 3 actions de fidélisation proposées, celle qui vous paraît la plus cohérente avec la politique commerciale du salon Coiff Zen. Vous justifierez votre choix.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	SESSION 2012	
SPECIALITE : COIFFURE		
EPREUVE U43	Durée : 2 heures	Coefficient : 2
MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE	Page 6/15	SUJET

PAGE RÉCAPITULATIVE DES DOCUMENTS ET DES ANNEXES
à compléter et à rendre avec la copie

DOCUMENT .1. (1 page)
Page 8

**LE LISSEUR CERAMIQUE LA QUALITÉ
PROFESSIONNELLE**

DOCUMENT .2. (1 page)
Page 9

**LES PROPOSITIONS COMMERCIALES
DES 3 FOURNISSEURS**

DOCUMENT .3. (1 page)
Page 10

LA POLITIQUE COMMERCIALE DU SALON

ANNEXE .1. (1 page)
Page 11

**LE TABLEAU COMPARATIF DES
PROPOSITIONS COMMERCIALES**

ANNEXE .2. (1 page)
Page 12

LE COURRIEL

ANNEXE .3. (1/2 page)
Page 13

LE CALCUL DU PRIX DE VENTE TTC

ANNEXE .4. (1/2 page)
Page 13

L'ARGUMENTAIRE

ANNEXE .5. (1/2 page)
Page 14

**LE MESSAGE ENVOYE SUR LES TELEPHONES
PORTABLES DES CLIENTES**

ANNEXE .6. (1/2page)
Page 14

LES 2 AUTRES OUTILS DE COMMUNICATION

ANNEXE .7. (1 page)
Page 15

LES ACTIONS DE FIDÉLISATION

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		SESSION 2012	
SPECIALITE : COIFFURE			
EPREUVE U43		Durée : 2 heures	Coefficient : 2
MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE		Page 7/15	SUJET

LE LISSEUR CÉRAMIQUE LA QUALITÉ PROFESSIONNELLE

La fonction des lisseurs :

Les appareils de lissage (lisseurs) donnent un aspect raide et brillant aux cheveux, grâce aux deux plaques qui emprisonnent la tige et ferment les écailles. Il faut passer l'appareil en partant de la racine à la pointe du cheveu, en imprimant le mouvement désiré avec la main. Le lisseur est un accessoire facile à vivre pour se coiffer rapidement. Cependant, il faut faire attention aux lisseurs de mauvaise qualité qui abîment totalement la nature de la chevelure. Le lissage avec un lisseur de qualité professionnelle bénéficiant de la norme CE (cette norme de la Communauté Européenne garantit un niveau de sécurité, de santé, d'environnement, et de protection pour les clients) peut être pratiqué en toute confiance sur tous les types de cheveux (frisés, bouclés, raides...), quelque soit leur état (secs, abimés) et les traitements qu'ils ont subit (coloration, mèches...). Il permet de prolonger au maximum les prestations de lissage réalisées en salon de coiffure, permet de personnaliser sa coiffure et de bénéficier d'une coiffure remarquable en toutes circonstances.

Les atouts des lisseurs en céramique :

La céramique, c'est la nouvelle matière qui explose ! Elle est devenue le matériau le plus utilisé pour la fabrication de plaques lissantes (80% des nouveaux lisseurs en sont équipés selon la Fédération de la Coiffure).

Les plaques en céramiques possèdent trois propriétés très intéressantes.

- Les plaques chauffent en moins de 3 minutes.
- Le chauffage est réparti de manière égale sur toute la surface des plaques. La tige du cheveu est donc moins agressée et il sera préservé.
- Les plaques de céramique ne collent pas aux cheveux, puisque la surface de chauffe est tout à fait lisse.



Les critères de choix d'un lisseur en céramique :

Les lisseurs en céramique sont très efficaces pour préserver la beauté et la santé des cheveux. Ils offrent sous un design très moderne une qualité de glisse exceptionnelle.

Pour un meilleur résultat, des détails peuvent faciliter la vie.

La température des lisseurs de qualité professionnelle est variable et va ainsi mieux s'adapter à la nature du cheveu. L'appareil est léger (moins de 1 kilogramme) et facile à prendre en main. Quand on a des cheveux longs et épais, la maniabilité est un gros avantage pour une opération de lissage de cheveux.

La durée de vie d'un lisseur est d'environ 4 ans.

Source : EXTRAIT www.lisceram.agt.com

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	SESSION 2012	
SPECIALITE : COIFFURE		
EPREUVE U43	Durée : 2 heures	Coefficient : 2
MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE	Page 8/15	SUJET

LES PROPOSITIONS COMMERCIALES DES 3 FOURNISSEURS

Proposition n°1	STOK LISSEUR CERAMIQUE PRO 7, avenue des Cèdres 80090 Amiens Tél : 03 10 11 20 21 e-mail : lisseurpro@orange.fr Contact : M. Pivert
Lot de 10 lisseurs Céramique réf B1410 :	45 € HT l'unité
Lot de 15 lisseurs Céramique réf B1410 :	40 € HT l'unité
Lot de 20 lisseurs Céramique réf B1410 :	38 € HT l'unité
Lot de 25 lisseurs Céramique réf B1410 :	35€ HT l'unité
Conditions commerciales :	Port forfaitaire : 10 € Remise : 10 % T.V.A 19,6% Délai de livraison : 7 jours Paiement : 60 jours fin de mois

Proposition n°2	HAIR CENTER 2, place des Lilas 69001 LYON Tél : 04 60 19 20 56 e-mail : haircenter@wanadoo.fr Contact : Mme Raledo
Lot de 10 lisseurs Céramique réf B1410 :	65 € HT l'unité
Lot de 15 lisseurs Céramique réf B1410 :	62 € HT l'unité
Lot de 20 lisseurs Céramique réf B1410 :	55 € HT l'unité
Lot de 25 lisseurs Céramique réf B1410 :	50€ HT l'unité
Conditions commerciales :	Port forfaitaire : 15 € Remise : 10 % T.V.A. : 19,6% Délai de livraison : 10 jours Paiement : 30 jours fin de mois

Proposition n°3	PRODUIT COIFF 12, rue des Pyracanthas 06000 Nice Tél : 04 19 81 00 25 e-mail : produitcoiff@gmail.fr Contact : M. Fragmitte
Lot de 10 lisseurs Céramique réf B1410 :	50 € HT l'unité
Lot de 15 lisseurs Céramique réf B1410 :	47 € HT l'unité
Lot de 20 lisseurs Céramique réf B1410 :	42 € HT l'unité
Lot de 25 lisseurs Céramique réf B1410 :	40€ HT l'unité
Conditions commerciales :	Franco de port Remise : 5 % T.V.A. : 19,6% Délai de livraison : 48 heures Paiement : au comptant.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	SESSION 2012	
SPECIALITE : COIFFURE		
EPREUVE U43	Durée : 2 heures	Coefficient : 2
MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE	Page 9/15	SUJET

LA POLITIQUE COMMERCIALE DU SALON

La politique commerciale du salon repose sur 4 règles principales :

- La politique de produit : les prestations de services proposées sont de « niveau expert », haut de gamme.
La gamme des prestations proposées fait appel à un niveau de technicité important.
Les produits utilisés au salon pour accompagner les prestations sont sélectionnés pour leurs grandes qualités.
Nombre de ces produits sont proposés à la clientèle pour son usage personnel.
- La politique de prix : politique de prix supérieurs au prix moyen du marché, sur la zone de chalandise, justifiés par la qualité « niveau expert » des prestations et par le coût de revient des produits utilisés.
Monsieur LANGER souhaite néanmoins accorder des remises pour récompenser les clientes les plus fidèles du salon.
- La politique de communication : le contact personnalisé en face à face avec la clientèle est privilégié.
Des messages d'annonces promotionnelles peuvent être envoyés aux clientes sous la forme de SMS par exemple.
Mais, la priorité doit être donnée aux contacts personnalisés en face à face, lors de la fréquentation du salon par les clientes.
- La politique de distribution : l'aménagement du salon et les facteurs d'ambiance ont été spécialement étudiés pour créer une ambiance douce et apaisante, où la clientèle peut se ressourcer et oublier le stress du quotidien.

Source : extrait « politique commerciale du salon Coiff Zen ».

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	SESSION 2012	
SPECIALITE : COIFFURE		
EPREUVE U43	Durée : 2 heures	Coefficient : 2
MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE	Page 10/15	SUJET

ANNEXE.1. à compléter et à rendre avec la copie

**LE TABLEAU COMPARATIF
DES PROPOSITIONS COMMERCIALES**

ÉLÉMENTS DE COMPARAISON	NOMS DES FOURNISSEURS		
Montant brut HT pour 20 lisseurs céramiques			
Remise en %			
Remise en €			
Montant net HT			
Frais de port en €			
Montant total HT			
Délai de livraison en jours			
Délai de paiement en jour(s)			
Choix du fournisseur et justification :			

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	SESSION 2012	
SPECIALITE : COIFFURE		
EPREUVE U43	Durée : 2 heures	Coefficient : 2
MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE	Page 11/15	SUJET

ANNEXE.2. à compléter et à rendre avec la copie

LE COURRIEL

Envoyer Enregistrer Supprimer

À: |

Ajouter un champ Cc | Ajouter un champ Cci

Objet:

Joindre un fichier Insérer : Invitation

B I U F rT T  « Texte seul Vérifier l'orthographe ▼

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	SESSION 2012	
SPECIALITE : COIFFURE		
EPREUVE U43	Durée : 2 heures	Coefficient : 2
MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE	Page 12/15	SUJET

ANNEXE 3 à compléter et à rendre avec la copie

LE CALCUL DU PRIX DE VENTE TTC

ÉLÉMENTS DE CALCULS	Détails des calculs	Résultats
PV TTC avant la remise		99 €
PV HT avant la remise		
Montant de la remise		
PV HT après la remise		
PV TTC après la remise		

Taux de TVA en vigueur : 19,6 %

ANNEXE.4. à compléter et à rendre avec la copie

L'ARGUMENTAIRE

MOBILES D'ACHAT SONCAS	ARGUMENTS POUR UN LISSEUR CÉRAMIQUE
Sécurité	
Orgueil	
Nouveauté	
Confort	
Argent	
Sympathie	

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	SESSION 2012	
SPECIALITE : COIFFURE		
EPREUVE U43	Durée : 2 heures	Coefficient : 2
MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE	Page 13/15	SUJET

ANNEXE.5. à compléter et à rendre avec la copie

LE MESSAGE ENVOYÉ SUR LES TÉLÉPHONES PORTABLES DES CLIENTES



A large, empty rounded rectangular box with a thin black border, intended for students to write the message they would send to clients. A faint watermark 'Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel Réservé au S.C.E.R.E.N.' is visible across the page.

ANNEXE .6. à compléter et à rendre avec la copie

LES 2 AUTRES OUTILS DE COMMUNICATION

OUTILS DE COMMUNICATION	AVANTAGES	INCONVENIENTS

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	SESSION 2012	
SPECIALITE : COIFFURE		
EPREUVE U43	Durée : 2 heures	Coefficient : 2
MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE	Page 14/15	SUJET

ANNEXE .7. à compléter et à rendre avec la copie

LES ACTIONS DE FIDÉLISATION

ACTIONS DE FIDÉLISATION (caractéristiques, techniques, outils)	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Action de fidélisation sélectionnée :		
Justification du choix :		

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	SESSION 2012	
SPECIALITE : COIFFURE		
EPREUVE U43	Durée : 2 heures	Coefficient : 2
MANAGEMENT D'UN SALON DE COIFFURE	Page 15/15	SUJET