



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

BREVET PROFESSIONNEL

ESTHETIQUE - COSMETIQUE - PARFUMERIE

SESSION 2012

Durée : 3 heures

Coefficient : 4

E.5/U.50 : GESTION DE L'ENTREPRISE

Matériel autorisé :

Toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante (Circulaire n°99-186, 16/11/1999).

Documents à rendre :

- annexe 1	page 10/19
- annexe 2	page 11/19
- annexe 3	page 14/19
- annexe 4	page 15/19
- annexe 5	page 17/19
- annexe 6	page 18/19
- annexe 7	page 19/19

Note personnelle aux correcteurs : la correction ou les propositions de correction données restent à l'appréciation des correcteurs, toutes réponses logiques du candidat ou toutes réponses jugées valables par les correcteurs doivent être prises en compte.

Les éléments soulignés dans la correction me semblent cependant incontournables au niveau de l'attribution des points.

BREVET PROFESSIONNEL ESTHÉTIQUE - COSMÉTIQUE - PARFUMERIE		Session 2012	CORRIGE
Épreuve E5-U50 : Gestion de l'entreprise	Durée : 3h00	Coefficient : 4	Page 1/12

<u>Dossier 1</u> : Licenciement et rupture de contrat	/12 pts
<u>Dossier 2</u> : Comparaison Bon de Livraison et Facture	/14 pts
<u>Dossier 3</u> : Tenue de Stock	/13 pts
<u>Dossier 4</u> : Gestion des Congés	/15 pts
<u>Dossier 5</u> : Rapprochement bancaire	/10 pts
<u>Dossier 6</u> : Communication commerciale	/16 pts
TOTAL	/80 pts
NOTE	/20 pts

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

BREVET PROFESSIONNEL ESTHÉTIQUE - COSMÉTIQUE - PARFUMERIE		Session 2012	CORRIGE
Épreuve E5-U50 : Gestion de l'entreprise	Durée : 3h00	Coefficient : 4	Page 2/12

1. Quel est le motif de licenciement invoqué ?

Le motif invoqué est le licenciement pour faute lourde (pour vol)

2 pts

2. Quelle est la procédure à suivre concernant ce licenciement ?

- Convocation de Mme Faure à un entretien préalable
- Entretien préalable
- Lettre de licenciement

3 x 0,5 pts = 1,5 pts

3. Quelles sont les conséquences quant aux indemnités de Madame FAURE ? (à détailler)

Faute lourde : suppression de toutes les indemnités : préavis, congés payés et licenciement

1,5 pts

4. Quels sont les documents que Mademoiselle PASQUIER devra remettre à Madame FAURE à son départ ?

- Certificat de travail
- Reçu pour solde de toute compte
- Attestation d'emploi Assedics

3 x 1 pt = 3 pts

5. Quel est le tribunal compétent concernant les litiges entre salarié et employeur ?

Le Conseil des Prud'hommes

1 pt

6. Quelles sont les deux étapes de la procédure liée à ce tribunal ?

- Conciliation
- Jugement

2 x 1,5 pt = 3 pts

On peut avoir la toute première étape qui est la saisine du conseil mais ce n'est pas une des réponses attendues

BREVET PROFESSIONNEL ESTHÉTIQUE - COSMÉTIQUE - PARFUMERIE		Session 2012	CORRIGE
Épreuve E5-U50 : Gestion de l'entreprise	Durée : 3h00	Coefficient : 4	Page 3/12

1. Remplir le tableau des anomalies.

1	<i>Sur la facture il est noté chèque fin de mois alors que l'on a négocié chèque à 30 jours</i>
2	<i>Port de 15 euros facturé alors que franco de port</i>
3	<i>Oubli de la remise de 10 % sur le chauffe cartouche</i>
4	<i>Facturation de 5 boîtes Aseptonet alors que seulement 3 livrées</i>

4 x 1,25 pt = 5 pts

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

BREVET PROFESSIONNEL ESTHÉTIQUE - COSMÉTIQUE - PARFUMERIE		Session 2012	CORRIGE
Épreuve E5-U50 : Gestion de l'entreprise	Durée : 3h00	Coefficient : 4	Page 4/12

1. Quel type de logiciel utiliseriez-vous pour la conception de votre courrier de réclamation ?
Cochez la case correspondante.

Tableur

Traitement de textes

1 pt

Logiciel de gestion

2. Etablir la lettre de réclamation.

8 pts

Dest : 0,5 pt
Objet : 0,5 pt
Pièces jointes : 0,5 pt (au moins une)
Date correcte : 1 pt
Intro correcte : 1 pt
Développement :
(Rappel des 4 erreurs) 2 pts
Conclusion : 1 pt
Formule de politesse : 0,5 pt
Signataire : 1 pt

Si signature du courrier ou « marque » : - 2 pts

BREVET PROFESSIONNEL ESTHÉTIQUE - COSMÉTIQUE - PARFUMERIE		Session 2012	CORRIGE
Épreuve E5-U50 : Gestion de l'entreprise	Durée : 3h00	Coefficient : 4	Page 5/12

INSTITUT A FLEUR DE PO

25 RUE DES BEAUREGARDS
76100 LE HAVRE

ESTHETIC MARKET

1 B rue Eugène Maréchal

69200 VENISSIEUX

Nos références : BL n° 12

Objet : Réclamation

Pièces jointes :

Bon de livraison n°12

Facture n° 1478

Le Havre, le 22 juin 2012

Monsieur Lupich,

Nous avons bien reçu notre commande n° 125 et la facture n° 1478 et nous vous en remercions.

Après vérification, nous avons constaté quelques anomalies, à savoir :

- Oubli de la remise de 10 % sur le chauffe cartouche ;
- Frais de port de 15 euros facturé alors que frais de port offert ;
- Règlement par chèque fin de mois demandé alors que nous avons négocié un chèque à 30 jours soit le 22 juillet prochain ;
- Facturation de 5 boîtes Aseptonet et nous n'en avons reçu que 3.

Nous vous demandons de bien vouloir procéder aux rectifications nécessaires et nous envoyer un avoir dans les plus brefs délais.

Dans l'attente,

Nous vous prions d'agrèer, Monsieur Lupich, nos cordiales salutations.

La Responsable
Mademoiselle PASQUIER

BREVET PROFESSIONNEL ESTHÉTIQUE - COSMÉTIQUE - PARFUMERIE		Session 2012	CORRIGE
Épreuve E5-U50 : Gestion de l'entreprise	Durée : 3h00	Coefficient : 4	Page 6/12

Référence : 486					Stock minimum : 2					
Cire Pelable					Stock maximum : 20					
Date	Libellé	Entrées			Sorties			Stock		
		Qté	P.U.	Montant	Qté	P.U.	Montant	Qté	P.U.	Montant
01/06	S.I.							6	7,60	45,60
03/06	BS n° 4				3	7,60	22,80	3	7,60	22,80
04/06	BS n° 5				2	7,60	15,20	1	7,60	7,60
07/06	BE n° 54	10	7,80	78,00				11	<u>7,78</u>	85,60
09/06	BS n° 6				1	7,78	7,78	10	7,78	77,80
11/06	BS n° 7				2	7,78	15,56	8	7,78	62,24
14/06	BS n° 8				6	7,78	46,68	2	7,78	15,56
16/06	BE n° 78	18	9,90	178,20				20	<u>9,69</u>	193,76
18/06	BS n° 9				14	9,69	135,66	6	9,69	58,14
22/06	BE n° 12	12	8,00	96,00				18	<u>8,56</u>	154,14

Fiche de stock : 9 lignes x 1pt (0,5 pt x 2 actions)

9 pts

1. Détailler le calcul du CUMP pour la date du 07/06

$$\text{CUMP } 07/06 = 7,60 + 78,00 / 1+10 = 85,60 / 11 = 7,78$$

1 pt

2. Quelle est la signification de stock maximum ?

1,5 pts

Le stock maximum est le stock qu'il ne faut pas dépasser pour éviter le surstockage

3. Quelle est la signification de stock minimum ?

1,5 pts

Le stock minimum est le stock en dessous duquel on ne doit pas être au risque d'être en rupture de stock

BREVET PROFESSIONNEL ESTHÉTIQUE - COSMÉTIQUE - PARFUMERIE		Session 2012	CORRIGE
Épreuve E5-U50 : Gestion de l'entreprise		Durée : 3h00	Coefficient : 4
			Page 7/12

1. Qui a droit aux congés payés ?

1 pt

Tout salarié ayant travaillé chez le même employeur au moins un mois durant la période de référence

2. A combien de jours de congés payés, le salarié a-t-il droit par mois ?

1 pt

2,5 jours ouvrables par mois travaillé (travail effectif)

3. Quelle est la période de référence pour le calcul des congés à payés ?

1 pt

La période de référence est : du 01/06 au 31/05

4. Qui fixe les dates de départ en vacances ?

1 pt

L'employeur

5. Une semaine de vacances compte 6 jours de congés payés. Pourquoi ?

1,5 pts

Car les jours de congés payés sont en jours ouvrables et dans une semaine, il y a 6 jours ouvrables du lundi au samedi inclus.

6. Quel(s) document(s) peut renseigner les salariés et les employeurs sur les jours fériés payés chômés ?

- **La convention collective de l'Esthétique Parfumerie**
- **Le code du travail**

1 pt

7. Lors des congés, Melle Pasquier peut avoir besoin de recruter une personne en raison d'un surcroît de travail, donnez deux solutions qui s'offrent à elle ?

- **CDD**
- **Contrat Intérim**

1 pt

BREVET PROFESSIONNEL ESTHÉTIQUE - COSMÉTIQUE - PARFUMERIE		Session 2012	CORRIGE
Épreuve E5-U50 : Gestion de l'entreprise	Durée : 3h00	Coefficient : 4	Page 8/12

8. Calculez les droits à congés de chaque membre du personnel ?

Situation du salarié	Nombre de jours acquis	Détail des calculs
Nathalie a 6 ans d'ancienneté.	31 jours	12 mois x 2,5 j = 30 j + 1 j pour ancienneté
Magalie a été embauchée le 1 ^{er} décembre 2011.	15 jours	6 mois x 2,5 j = 15 j
Christine a 4 ans d'ancienneté, elle vient de rentrer de son congé maternité normal au mois d'avril 2011.	30 jours	12 mois x 2,5 j = 30 j
Madame Faure, salariée licenciée au 22/06.	30 jours	12 mois x 2,5 j = 30 j (2,5 j de juin 2012 perdus pour licenciement faute lourde)
Vous-même, apprentie en seconde année de BP Esthétique.	30 jours	12 mois x 2,5 j = 30 j

Tableau : Nombre de jours acquis : 5 x 0,5 pt = 2,5 pts
 Détail calculs : 5 x 1 pt = 5 pts

7,5 pts

BREVET PROFESSIONNEL ESTHÉTIQUE - COSMÉTIQUE - PARFUMERIE		Session 2012	CORRIGE
Épreuve E5-U50 : Gestion de l'entreprise	Durée : 3h00	Coefficient : 4	Page 9/12

1. Rapprochement à remplir.

9 pts

Etat de Rapprochement au 31/05/2012

0,5 pts

Opérations	Relevé Crédit Agricole		Compte 512100 Banque	
	Débit	Crédit	Débit	Crédit
Solde fin de période		5 523,48	4 032,58	
Chèque 750	224,50			
Chèque 752	24,30			
Chèque 753	85,72			
Remise espèces		1 320,00		
Chèque 749				35,00
Prélèvement EDF				158,00
Agios				45,62
Retrait espèces				150,00
Chèque 744				230,00
Remise chèques			3 095,00	
Totaux	334,52	6 843,48	7 127,58	618,62
Soldes rapprochés (nature et montant)	<u>SC 6 508,96</u>		<u>SD 6 508,96</u>	

Soldes bien notés et bien placés : 2 x 1 pt = 2 pts

Opérations manquantes : 10 x 0,5 pt = 5 pts

Soldes rapprochés (nature + montant) : 4 x 0,5 pt = 2 pts

2. Quelle est l'utilité d'établir un état de rapprochement pour l'entreprise ?

0,5 pt

L'entreprise doit s'assurer périodiquement que le solde apparaissant sur le relevé bancaire est en conformité avec celui du compte banque tenu par l'entreprise.

BREVET PROFESSIONNEL ESTHÉTIQUE - COSMÉTIQUE - PARFUMERIE		Session 2012	CORRIGE
Épreuve E5-U50 : Gestion de l'entreprise	Durée : 3h00	Coefficient : 4	Page 10/12

1. Pourquoi est-il nécessaire de fidéliser sa clientèle ?

1 pt

La concurrence est rude, il est important de mettre à la disposition de sa clientèle des prestations et des produits qui leur conviennent au moyen d'outils de communication appropriés.

Permet d'augmenter son chiffre d'affaires, de garder sa clientèle en lui donnant de l'importance et en la récompensant, augmenter sa clientèle.

2. Citez quatre différentes possibilités de fidélisation ?

4 x 0,5 pt = 2 pts

- souhaiter l'anniversaire de ses clients
- offrir un cadeau
- effectuer des remises cadeau
- soirées privatives pour les meilleurs clients
- ateliers
- opérations flash
- offrir régulièrement des doses d'essai...

3. Citez trois outils de communication pour fidéliser la clientèle ?

3 x 0,5 pt = 1,5 pts

- courrier : publipostage ou mailing
- téléphone : sms
- internet : e-mail
- prospectus, flyer
- ILV...

4. Définissez ce qu'est une action promotionnelle et donnez deux exemples précis.

Une action promotionnelle vise à promouvoir un produit ou un service de manière ponctuelle afin d'accroître ses ventes à court terme.

1 pt

Exemples possibles :

2 x 0,25 pt = 0,5 pt

- essai gratuit
- réduction temporaire du prix d'un produit
- remboursement différé sur preuves d'achat
- rabais sur quantité
- primes et cadeaux
- jeux, concours
- ventes flash...

BREVET PROFESSIONNEL ESTHÉTIQUE - COSMÉTIQUE - PARFUMERIE		Session 2012	CORRIGE
Épreuve E5-U50 : Gestion de l'entreprise	Durée : 3h00	Coefficient : 4	Page 11/12

1. Informations à collecter.

2 pts

Identification : nom, prénom, adresse, téléphone fixe, téléphone portable, date de naissance, (profession)...

Suivi : dates rendez-vous, prestations effectuées, produits achetés, prix...

(Diagnostic : type de peau, habitudes, allergies, contre-indications...)

8 éléments x 0,25 = 2 pts

2. Tableau à remplir.

6 pts

Matériel utilisé	Coût des 150 courriers (Détail des calculs)	Budget prévisionnel pour l'année
Papier en-tête	14,45	86,70
Impression couleur A4	59,10	354,60
Timbre	90,00	540,00
Enveloppes	6,00	36,00
Impression enveloppes	85,50	513,00
Total Général	255,05	1 530,30

5 éléments (lignes correctes) x 1 pt = 5 pts (ou 10 calculs x 0,5)

Les 2 totaux : 1 pt

3. Définir ce qu'est un publipostage.

2 pts

C'est l'envoi en nombre d'un courrier type à plusieurs personnes ciblées dont les noms et adresses sont listés sur une base de données

BREVET PROFESSIONNEL ESTHÉTIQUE - COSMÉTIQUE - PARFUMERIE		Session 2012	CORRIGE
Épreuve E5-U50 : Gestion de l'entreprise	Durée : 3h00	Coefficient : 4	Page 12/12