



**LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie 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 2016

ÉPREUVE E2 TECHNOLOGIQUE

SOUS-ÉPREUVE A2

**U21 - ORGANISATION ET GESTION D'ACTIVITÉS
PROFESSIONNELLES**

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

L'usage de la calculatrice est autorisé.

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1606-ECP T 21	Page 1 sur 20	



OXY'Gène

Institut de beauté

15 Parvis de la Défense - 92800 PUTEAUX

☎ 01.47.73.55.32 ☎ 01.47.73.55.89

www.oxygene@orange.fr

OXY'Gène est un institut dynamique situé près du centre commercial « LES QUATRE TEMPS » à la Défense, quartier d'affaires en région parisienne, à proximité de l'hôtel HYATT (hôtel haut de gamme).

Madame MORELLI a ouvert cet institut en juin 2013.

L'équipe d'**OXY'Gène** accueille une clientèle mixte dans un décor sobre et une ambiance zen. L'institut dispose de 2 cabines de soins équipées, de 2 postes d'onglerie et d'un espace magasin.

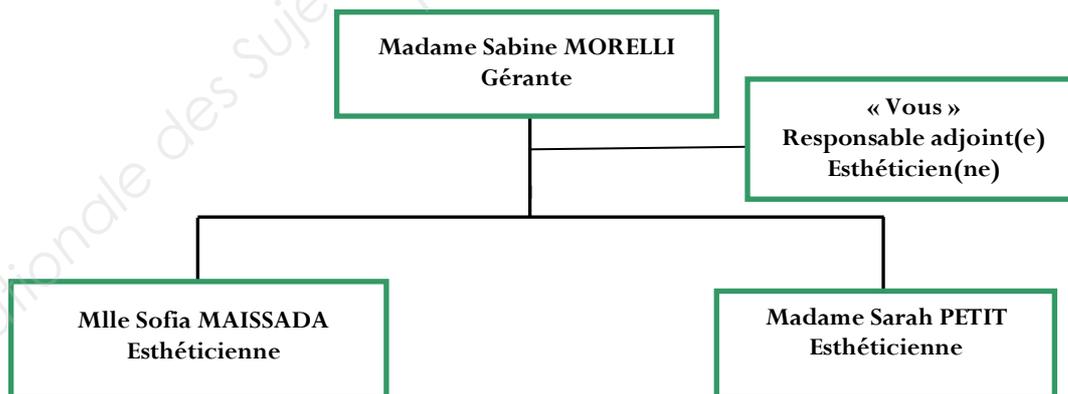
Une large gamme de services et de produits destinés à la beauté et au bien-être est proposée :

- ✿ modelages bien être,
- ✿ soins du visage et du corps,
- ✿ épilations,
- ✿ manucurie,
- ✿ beauté des pieds,
- ✿ techniques d'amincissement,
- ✿ produits anti-âge,
- ✿ produits de soins visage/corps.

L'institut **OXY'Gène** accueille sa clientèle du mardi au samedi de 09h00 à 19h00.

Vous venez de rejoindre l'équipe d'**OXY'Gène** après une expérience de deux ans dans un institut de province.

ORGANIGRAMME DE LA SOCIÉTÉ



Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1606-ECP T 21	Page 2 sur 20	

Situation n°1 : Analyse des tendances du marché

L'activité de l'institut se fait majoritairement avec les habitants du quartier et les personnes travaillant à la Défense la semaine. Depuis quelques mois, l'hôtel HYATT, situé à proximité, sollicite l'institut et formule des besoins spécifiques en matière de soins à apporter à sa clientèle haut de gamme. Face à ce surcroît d'activité et à la capacité restreinte des cabines de l'institut, le gérant de l'hôtel invite Madame MORELLI à réfléchir à un éventuel partenariat. Il propose de mettre à disposition un local aménagé en cabine polyvalente pour assurer un service « bien-être », au sein de l'hôtel. Les esthéticiennes de l'institut seront amenées à y réaliser les prestations esthétiques sur des plages horaires définies.

Madame MORELLI est particulièrement motivée par ce projet. Afin d'opérer des choix stratégiques dans ce développement de partenariat, elle vous sollicite pour l'aider dans sa prise de décision. Ainsi, elle vous demande de lui proposer une synthèse de la presse professionnelle que vous consultez régulièrement, afin de l'éclairer dans son choix.

TRAVAIL À FAIRE N°1 :

Analyser le marché de la beauté et du bien-être en vous appuyant sur les documents 1, 2 et 3. Structurer votre réponse en décrivant le marché de la beauté en France dans un premier temps (sélectionnez 4 éléments de réponses) et l'émergence de « l'institut » dans l'hôtellerie dans un deuxième temps (sélectionnez 2 éléments de réponses). Conclure sur l'intérêt de développer un partenariat avec l'hôtel « HYATT » (sélectionner 3 éléments de réponses).

Documents à consulter :

Les habitudes de consommation beauté en France (**document n°1**)

L'environnement concurrentiel des instituts de beauté (**document n°2**)

Le spa et l'esthétique en hôtellerie (**document n°3**)

Sur votre copie : Rédiger votre analyse.

Situation n°2 : Aménagement d'une cabine polyvalente

Madame MORELLI est satisfaite de votre analyse et souhaite développer son activité en partenariat avec le gérant de l'hôtel. Une cabine polyvalente va être installée dans l'hôtel pour offrir un gain de temps et du confort supplémentaire à sa clientèle. Cette cabine doit être équipée d'un coin soin (lit de modelage et tabouret), d'un guéridon pour entreposer les produits et d'une armoire de rangement sécurisée pour stocker les consommables.

Cet espace doit être dans l'esprit de l'hôtel, chic et zen. L'hôtel prend en charge les frais d'aménagement et vous alloue un budget de 2 200 euros HT.

Le règlement se fera par chèque.

Après accord de Madame MORELLI, vous effectuez un choix de matériel dans l'extrait de catalogue et passez commande auprès du fournisseur « AESTHETIC ». Nous sommes le 2 mai 2016.

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1606-ECP T 21	Page 3 sur 20	

TRAVAIL À FAIRE N°2.1 :

Sélectionner le matériel nécessaire pour aménager la cabine polyvalente de l'hôtel et justifier vos choix sur votre copie.

Document à consulter : Extrait du catalogue de matériel et produits (**document n°4**)

Sur votre copie : Sélectionner les articles et justifiez vos choix

TRAVAIL À FAIRE N°2.2 :

Compléter le bulletin de commande du fournisseur « AESTHETIC ».

Documents à consulter : Extrait du catalogue de matériel et produits (**document n°4**)

Conditions de vente (**document n°5**)

Annexe à compléter : Bulletin de commande « AESTHETIC » (**Annexe R1**)

Madame MORELLI n'a plus de doute et se réjouit du partenariat décidé avec l'hôtel « HYATT ». L'installation de la cabine polyvalente est désormais opérationnelle pour recevoir une clientèle d'hommes et de femmes d'affaires adeptes des soins de relaxation ou de mise en beauté pour un rendez-vous d'affaires.

D'un commun accord avec le gérant de l'hôtel, des plages horaires sont réservées pour assurer ces prestations dans son établissement. Par conséquent, le mercredi et vendredi de 16H00 à 19H00, le jeudi de 9H00 à 11H00 sont des créneaux prioritairement dédiés aux clients de l'hôtel. Ces derniers prennent rendez-vous auprès de l'hôtesse d'accueil qui transmet aussitôt la demande par mail à Madame MORELLI. Vous vous chargez ensuite d'inscrire ces rendez-vous dans l'agenda partagé.

L'hôtesse d'accueil vient de vous communiquer de nouveaux rendez-vous à honorer cette semaine.

TRAVAIL À FAIRE N°2.3 :

Prendre connaissance du mail de l'hôtel « HYATT » et des consignes laissées sur le bloc-notes pour mettre à jour l'agenda partagé en sachant que ce dernier concerne seulement la clientèle de l'hôtel. Penser à indiquer le nom de l'esthéticienne en charge du rendez-vous.

Documents à consulter : Bloc-notes (**document n°6**)

Mail de l'hôtel (**document n°7**)

Annexe à compléter : Agenda partagé du 02 au 08 mai (**Annexe R2**)

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1606-ECP T 21	Page 4 sur 20	

Situation n°3 : Gestion du personnel

Pour faciliter la gestion du planning et répondre aux besoins de cette nouvelle clientèle, toute l'équipe doit être bénéficiaire des mêmes formations à savoir, l'accueil, l'épilation, l'onglerie, le maquillage, les soins du visage et du corps ainsi que la vente et l'anglais.

TRAVAIL À FAIRE N°3.1 :

Recenser les besoins de formation à partir des profils du personnel.

Document à consulter : Profils du personnel de l'institut (**document n°8**)

Annexe à compléter : Recensement des besoins en formation (**Annexe R3**)

Madame MORELLI a conscience que la clientèle de l'hôtel est très exigeante. Dans une recherche constante de qualité de services, elle souhaite s'assurer du professionnalisme de ses esthéticiennes et pour cela, elle a dépouillé les questionnaires de satisfaction relatifs au savoir-être, remis par la clientèle de l'hôtel majoritairement.

Les attentes suivantes ont émergé : les esthéticiennes doivent maîtriser l'anglais, les techniques d'accueil en institut et les techniques de vente. Madame MORELLI vous remet sa grille de suivi et vous demande une analyse en envisageant des remédiations.

TRAVAIL À FAIRE N°3.2 :

Analyser le tableau d'évaluation du personnel en relevant pour chaque salariée les points forts et points faibles repérés, et en proposant d'éventuelles améliorations.

Document à consulter : Tableau d'évaluation du personnel (**document n°9**)

Sur votre copie : Rendre compte sous forme de tableau des points forts, des points faibles et des propositions d'amélioration pour chaque salariée.

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1606-ECP T 21	Page 5 sur 20	

Ce partenariat avec l'hôtel voisin est une opportunité très intéressante pour Madame MORELLI qui espère même que cette expérience s'élargisse prochainement sur un concept spa. Il n'est pas question de passer à côté de ce marché émergent ! Par conséquent, elle souhaite rappeler à l'ensemble de ses salariées les règles en vigueur pour prendre en charge une clientèle de luxe. Pour cela, elle vous demande de prendre connaissance des articles de presse extraits du magazine « Les Nouvelles Esthétiques » et d'élaborer un document présentant l'essentiel de la posture à adopter face à une clientèle hôtelière haut de gamme.

TRAVAIL À FAIRE N°3.3 :

Concevoir une note récapitulative listant 4 points d'exigence à mettre en œuvre pour satisfaire une clientèle de luxe.

Documents à consulter : « Travailler dans la beauté, le bien-être et le luxe » (**document n°10**)
« L'excellence de la prise en charge » (**document n°11**)

Sur votre copie : Présenter sous forme de note avec un titre explicite, 4 points d'exigence à développer.

Situation n°4 : Mise en place d'une OXYBOX

Madame MORELLI s'inspire des dernières tendances pour proposer une nouveauté dans sa carte de soins, une « box beauté ».

Elle pense alors à mettre en avant l'« OXYBOX » pendant le mois de mai, pour profiter de la communication engendrée par la fête des mères.

TRAVAIL À FAIRE N°4.1 :

Calculer le coût de revient de l'« OXYBOX » et son prix de vente TTC sachant que le taux de TVA est de 20 %.

Documents à consulter : Bloc-notes relatif à la composition de l'« OXYBOX » (**document n°12**)

Annexe à compléter : Feuille de calcul de l'« OXYBOX » (**Annexe R4**)

L'« OXYBOX » se vend bien, les stocks de produit s'épuisent rapidement. Afin d'éviter les ruptures de stock, Madame MORELLI a décidé de fonctionner en réapprovisionnement automatique hebdomadaire avec le fournisseur ENATAE. Elle vous demande de compléter les données de cette dernière semaine.

TRAVAIL À FAIRE N°4.2 :

Calculer les stocks de la semaine 4 à partir du cadencier informatique et proposer les prochaines commandes.

Repérer le produit qui se vend le mieux.

Quelle est l'utilité d'un cadencier ?

Document à consulter : Extrait de fiches des produits ENATAE (**document n°13**)

Annexe à compléter : Cadencier des produits ENATAE (**Annexe R5**)

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1606-ECP T 21	Page 6 sur 20	

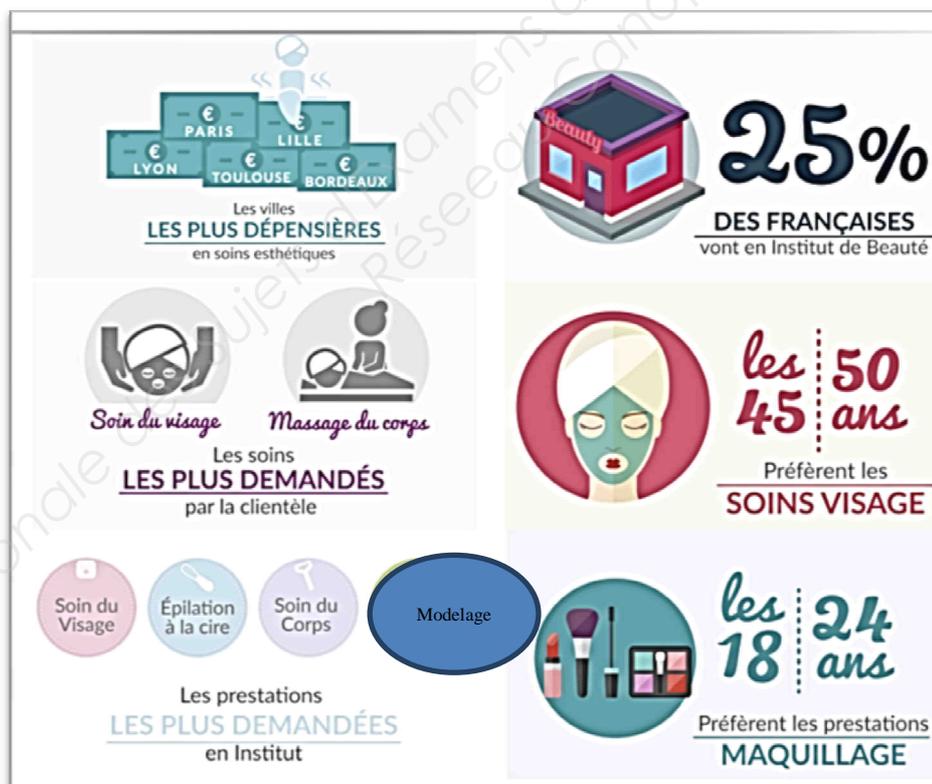
Document N°1 : Les habitudes de consommation beauté en France

LES HABITUDES DE CONSOMMATION BEAUTÉ EN FRANCE

En 2014, malgré la crise, le chiffre d'affaires des instituts de beauté est en constante progression.



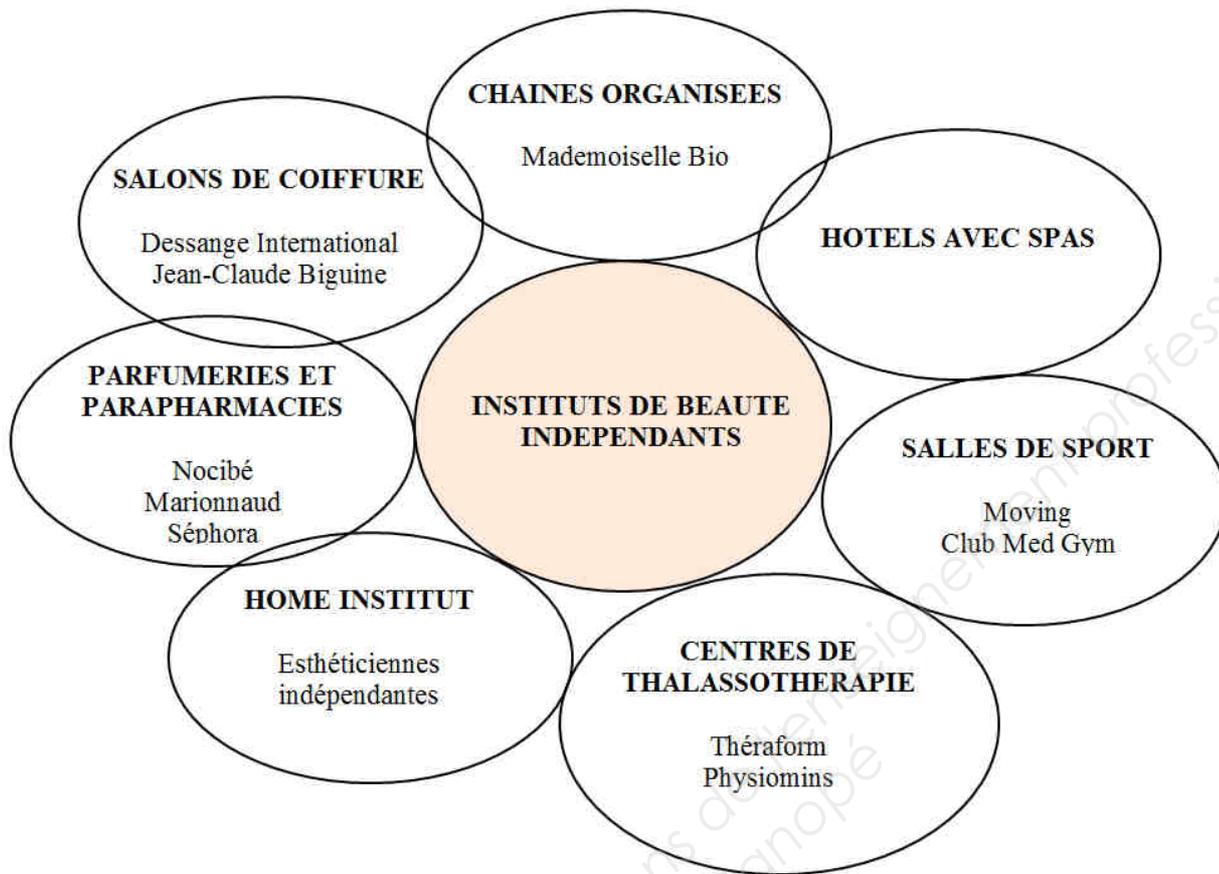
93 % des femmes françaises sont soucieuses de leur apparence et représentent ainsi une clientèle potentielle à conquérir. Se rendre en institut de beauté est souvent pour elles un moment de détente, de bien-être, pendant lequel elles prennent soin d'elles. Cependant selon leur âge, leurs consommations divergent. Enfin, depuis les années 2000, grâce à l'arrivée du SPA sur le secteur, la clientèle se diversifie.



Source : www.cnep-france.fr

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1606-ECP T 21	Page 7 sur 20	

Document N°2 : L'environnement concurrentiel des instituts de beauté



Source : www.cnep-france.fr

Document N°3 : Le spa et l'esthétique en hôtellerie

LE SPA ET L'ESTHÉTIQUE EN HÔTELLERIE : Des nouvelles opportunités de carrières

Au cours de l'année 2015, de nombreux établissements de luxe parisiens ouvriront après rénovation et proposeront l'accès à un spa et des services de soins esthétiques. En France, le nombre de spas continue d'augmenter, qu'il s'agisse de spas en instituts ou de spas hôteliers.



L'esthétique en hôtellerie propose des prestations originales à une clientèle de plus en plus exigeante à la recherche des nouvelles techniques de bien-être. Cette tendance entraîne une augmentation de la recherche de professionnels diplômés et aguerris pour satisfaire et répondre à la demande croissante du secteur.

[...]La beauté, un marché encore porteur. Le marché de la beauté tient encore toutes ses promesses au niveau mondial en termes de croissance. En effet, de nombreuses études et projections tendent à le démontrer, notamment grâce à l'émergence de nouveaux marchés qui, dès 2015, devraient dépasser les marchés traditionnels. Il en va de même pour l'hôtellerie.

Pas de crise pour la beauté ! Depuis 2010, on assiste dans le marché des parfums et des cosmétiques, dits de la beauté, à une reprise solide.

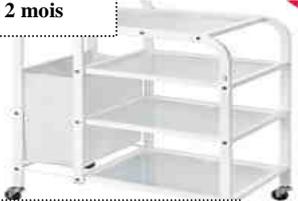
L'esthétique en hôtellerie, le facteur plus selon l'étude KPMG. Le nombre de spas continue à croître en France, qu'il s'agisse de spas urbains ou de spas hôteliers. Ainsi, de nombreux établissements misent aujourd'hui sur les équipements bien-être pour monter en gamme, devenir un véritable lieu de destination ou encore répondre aux nouvelles attentes de leur clientèle.

L'Hôtel de La Butte, appartenant au réseau Logis de France et situé dans le Nord Finistère, valorise par exemple ses 24 chambres avec 4 cabines de soin, une tisanderie, ainsi qu'un espace bien-être avec piscine à débordement. L'hôtel Le Crillon a, quant à lui, d'ores et déjà annoncé qu'il profitera de sa rénovation pour ouvrir un spa en 2015. [...]

Source : www.professionbienetre.com/spa-manager

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1606-ECP T 21	Page 9 sur 20	

**Document n°4 : Extrait du catalogue de matériels et produits esthétiques
« AESTHETIC »**

LES GUERIDONS	
	<p>Délai de livraison 2 mois</p> 
<p>TROLLEY TECK DESIGN REF G7236 Prix : 394,80 HT</p>	<p>TROLLEY BLANC REF B0987 Prix : 135,46 HT</p>
LES ARMOIRES DE RANGEMENT	
	
<p>ARMOIRE blanche Réf 189010 Dimension 72,4 x 170,5 x 36,4 Prix : 113,10 HT</p>	<p>ARMOIRE SECURISEE PAR CODE coloris Teck naturel Réf M2467 Dimension 80,4 x 172,5 x 42 Prix : 426,68 HT</p>
LES LITS DE MODELAGE	
	
<p>LIT DE MODELAGE PLIANT C3215 Dimension L 182 x l 62 x H 75 cm. Prix : 345,47 HT</p>	<p>LIT DE MODELAGE LUXE EN TECK C3259 Dimension L 198 x l 80 x H 79 cm. Prix : 1079,15 HT</p>
LES TABOURETS	
	
<p>EASY ST 142 Hauteur 50 cm Prix : 52,80 HT</p>	<p>BENJAMIN CONFORT C300 pompe à gaz Hauteur 61 à 71 cm Prix : 68 HT</p>

EXTRAIT DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE AESTHETIC

5 - MOYENS DE PAIEMENT

Commande passée par courrier, fax et téléphone : en chèque ou virement.
Commande à destination des DOM TOM, Europe et export : règlement total par virement bancaire avant toute expédition.

6 - FRAIS DE PORT POUR PRODUITS ET ACCESSOIRES

6-1- LIVRAISON À PARIS ET PROCHE BANLIEUE

Le montant total net HT de votre commande avant frais de transport est :

- ✓ Supérieur à 150 € HT : livraison offerte
- ✓ Inférieur à 150 € HT : frais de livraison forfaitaire de 15 € HT

6-2- EXPÉDITION EN FRANCE MÉTROPOLITAINE

Le montant total net HT de votre commande avant frais de transport est :

- ✓ Supérieur à 200 € HT : frais de port offerts
- ✓ Compris entre 100 € HT et 200 € HT : frais de port forfaitaire de 19 € HT
- ✓ Inférieur à 100 € HT : 15 € HT

7 - RÉDUCTION

Une remise de 10% est attribuée pour toute commande HT supérieure à 1 500 euros.

8 - DÉLAI DE LIVRAISON

Toute commande validée est traitée au plus tard dans les 48 heures du lundi au vendredi.

Document N°6 : Bloc-Notes en ligne d'OXY'Gène

The screenshot shows the OneNote interface with a purple header bar. The ribbon includes 'Accueil', 'Insertion', 'Dessiner', and 'Affichage'. The main content area contains a note with the following text:

Consignes liées aux RV clientèle HYATT

Sarah est en congé maladie jusqu'à jeudi inclus.

En attendant son retour, Sofia prendra en charge les prestations liées aux demandes des clients de l'hôtel. Vous vous placerez sur le planning si nécessaire.

Rappel des heures de présence à l'hôtel :
mercredi et vendredi 16H - 19H et jeudi 9H - 11H.
En cas de nécessité, accepter un RV jusqu'à 20H le mercredi et vendredi.

Pour satisfaire cette clientèle haut de gamme et pour débloquer une situation, il est possible que deux esthéticiennes interviennent sur le même créneau horaire auprès de deux clientes différentes. Dans ce cas, seules les prestations maquillage ou manucurie peuvent être prodiguées dans la chambre de l'hôtel ; les autres prestations ayant lieu en cabine. Informations à préciser sur l'agenda.

Document N°7 : Mail de l'hôtel HYATT

The screenshot shows an email interface with the following content:

oxygene@orange.fr

Demande de RV

Madame,

Veillez trouver ci-dessous de nouveaux rendez-vous sollicités par nos clients pour la semaine en cours :

- 🌿 M. ROGERS pour un soin corps d'1H – Mercredi.
- 🌿 Madame BIANCHERIE pour un soin corps, une épilation ½ Jambe et une manucurie (2H). Présente à l'hôtel toute la semaine. Exige Sarah, son esthéticienne habituelle lors de ses déplacements d'affaires sur Paris.
- 🌿 Madame MARCHAND pour un soin visage oxygénant d'1H – Mercredi.
- 🌿 Madame SAUVAN pour un maquillage Flash et pose de vernis pour son rendez-vous d'affaires de jeudi - 1H.
- 🌿 Madame ZENNATI pour un soin corps, maquillage et manucurie (2H) – Jeudi.

Je vous remercie de mettre à jour l'agenda partagé.
Cordialement.
Sophie DUTUL

Document N°8 : Profils du personnel de l'institut OXY'Gène

DESCRIPTION

Nom : MORELLI **Prénom** : Sabine
Date de naissance : 15/02/1984
Fonction : Gérante (esthéticienne)
Niveau d'études : CAP, BAC PRO, BTS Esthétique-Cosmétique
Formations : Technique d'accueil en institut, de vente, de maquillage et de mise en beauté, de soins du visage et du corps, d'épilation, d'onglerie, management du personnel et de l'institut.
Langue(s) : Anglais
Expérience :
2006 - 2013 : Esthéticienne à l'institut « De toute beauté »
Juin 2013 : Ouverture de son institut OXY'Gène

DESCRIPTION

Nom : MAISSADA **Prénom** : Sofia
Date de naissance : 02/12/1986
Fonction : Esthéticienne
Niveau d'études : CAP, BAC PRO Esthétique-Cosmétique
Formations : Technique d'accueil, de vente en institut, de maquillage et de mise en beauté, d'épilation, d'onglerie.
Langue(s) :
Expérience :
2009 - 2010 : Vendeuse Parfumerie Marionnaud
2011 - 2013 : Vendeuse Parfumerie Séphora
Juillet 2013 : Esthéticienne à l'institut OXY'Gène

DESCRIPTION

Nom : PETIT **Prénom** : Sarah
Date de naissance : 06/02/1986
Fonction : Esthéticienne
Niveau d'études : CAP Cosmétique-Esthétique/ Parfumerie
Formations : Technique d'accueil en institut, de vente, de maquillage et de mise en beauté, de soins du visage et du corps, d'épilation.
Langue(s) : Anglais
Expérience :
2009 - 2013 : Esthéticienne dans un centre de Thalassothérapie
Septembre 2013 : Esthéticienne à l'institut OXY'Gène

DESCRIPTION

Nom : VOUS **Prénom** : VOUS
Date de naissance : 14/05/1989
Fonction : Esthéticienne
Niveau d'études : CAP, BAC PRO Esthétique-Cosmétique
Formations : Technique d'accueil en institut, de vente, de maquillage et de mise en beauté, de soins du visage et du corps, d'épilation, d'onglerie.
Langue(s) :
Expérience :
2010 - 2012 : Esthéticienne à l'institut « Perle d'O »
Juin 2013 : Esthéticienne à l'institut OXY'Gène

Document N 9 : Tableau d'évaluation du personnel

Savoir être	Ponctuelle				Souriante/Amabilité				Tenue correcte/adaptée				Conseils clientèle				Vocabulaire adapté				Vente complémentaire				
	TB	B	AB	I	TB	B	AB	I	TB	B	AB	I	TB	B	AB	I	TB	B	AB	I	TB	B	AB	I	
Sofia	X				X					X				X				X				X			
Sarah			X				X			X					X			X					X		

Document N°10 : « Travailler dans la beauté, le bien-être et le luxe »

TRAVAILLER DANS LA BEAUTÉ, LE BIEN-ÊTRE ET LE LUXE

Le luxe vous a toujours attiré et vous désirez travailler dans le spa d'un établissement étoilé. Conseils et recommandations d'une formatrice aguerrie. A méditer avant de vous lancer dans l'aventure. [...]

UNE ÉDUCATION IRRÉPROCHABLE

« N'est pas Nadine de Rotschild qui veut ! Côté le luxe demande une éducation de longue haleine et même bien élevée sous tous rapports. Débuter dans un spa de luxe nécessite une grande observation pour ne pas commettre d'impair. Car les clients, eux, sont au courant. Ils pratiquent depuis bien plus longtemps que vous, et dans de très nombreux endroits, les soins et massages.

À SAVOIR

Vous rencontrerez tous types de clients étrangers. Il faut donc être adaptable et disponible à l'instant même.

Ne dites jamais non ! Tout est toujours possible. A vous de gérer et de trouver la solution. Si votre client est particulièrement exigeant, faites-lui comprendre que le message est bien passé, et que vous vous approcherez au maximum de ses exigences du moment !

Vous devrez parler impérativement anglais. Et pas seulement l'anglais usuel, mais aussi l'anglais professionnel. Apprenez la liste des soins en anglais. Ayez aussi des rudiments d'anatomie.

Attention à votre tenue : coiffure simple, sans cheveux dans les yeux, mains impeccables, avec ongles polis ou vernis de façon incolore. Jamais de chewing-gum.

Soyez présente sans être pesante. [...]

Source : Par Frédéric LEBEL
Les Nouvelles Esthétiques – N°63

Document N°11 : « L'excellence de la prise en charge »

Vos clientes ne viennent pas uniquement pour un soin mais pour vivre un moment, et c'est cette expérience qu'il faut prendre en compte. L'excellence de la prise en charge ne se limite pas au temps que votre cliente passe chez vous... Explications.

VOUS ET LA NOTION DE PRISE EN CHARGE

La notion de service : en France, le service, ne fait pas partie de notre culture, contrairement à d'autres pays qui ont un sens du service et de l'accueil qui est naturel. Chez nous, ça l'est moins. Il est primordial de travailler là-dessus pour offrir à votre cliente un moment unique, 100 % pour elle. Vous êtes la seule à le lui offrir.

Le vocabulaire : Il est rare d'avoir une esthéticienne désagréable au téléphone. Mais la sympathie ne suffit pas au professionnalisme. Si je suis sympathique, je vais vous dire : « un soin hydratant, vous voulez venir quand ? », « Lundi ? Pas de soucis ». C'est à bannir ! Pourquoi parler de « soucis » ? Ayez un vocabulaire positif et sympathique sans être familière pour autant.

Le ton de votre voix : Les mots sont importants, le ton de votre voix aussi. La même phrase sans le même enthousiasme n'enverra pas du tout le même message. L'envie doit s'entendre. Votre envie de satisfaire votre cliente est primordiale. [...]

La difficulté de l'excellence du service est que tout est important : le regard, le ton de la voix, le vocabulaire...

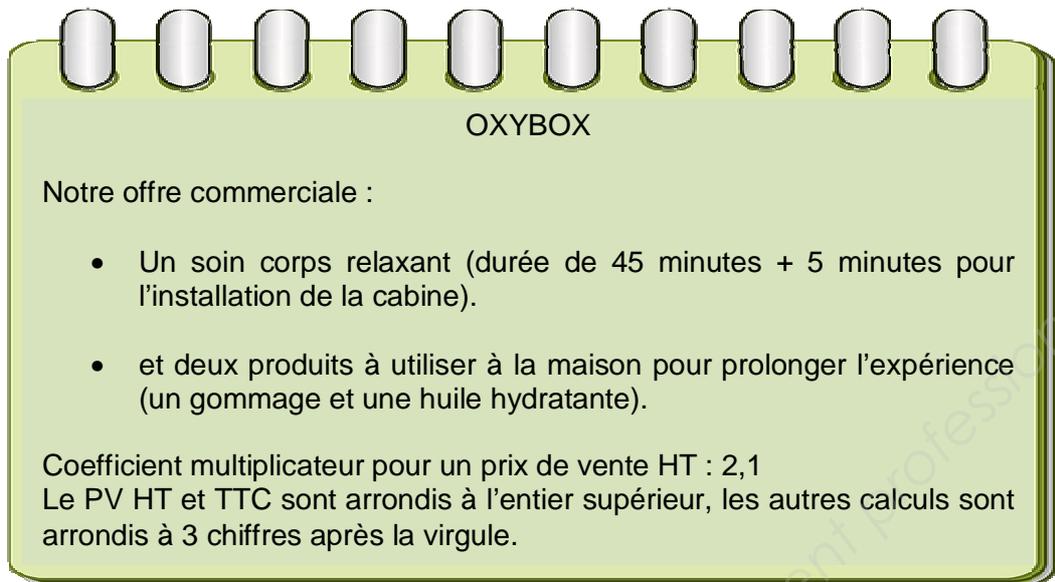
CHANGEZ

Bien entendu, il est important de créer un climat de confiance, et la convivialité naturelle est importante mais elle devient un atout du moment où votre professionnalisme rassure votre cliente. [...] C'est à vous, professionnelle, de créer l'envie chez votre cliente de se laisser aller. [...]

Source : Par Laure JEANDEMANGE
Les Nouvelles Esthétiques – N°63

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1606-ECP T	Page 15 sur 20	

Document N°12 : Consignes pour composer l'« OXYBOX »



OXYBOX

Notre offre commerciale :

- Un soin corps relaxant (durée de 45 minutes + 5 minutes pour l'installation de la cabine).
- et deux produits à utiliser à la maison pour prolonger l'expérience (un gommage et une huile hydratante).

Coefficient multiplicateur pour un prix de vente HT : 2,1
Le PV HT et TTC sont arrondis à l'entier supérieur, les autres calculs sont arrondis à 3 chiffres après la virgule.

Document N°13 : Extrait de fiche des produits ENATAE

Référence : 125104

Désignation : eau nettoyante de lavande bio

Unité de vente : 5

Délai de livraison : 72h

Fréquence de réassortiment : hebdomadaire

Jour de commande : mardi

Stock maximum : 20

Stock minimum : 3

Stock d'alerte : 13

Référence : 125107

Désignation : gommage à la poudre de riz

Unité de vente : 5

Délai de livraison : 72h

Fréquence de réassortiment : hebdomadaire

Stock maximum : 15

Stock minimum : 4

Stock d'alerte : 10

Référence : 125112

Désignation : huile végétale de lavande

Unité de vente : 5

Délai de livraison : 72h

Fréquence de réassortiment : hebdomadaire

Stock maximum : 12

Stock minimum : 4

Stock d'alerte : 10

Annexe R1 : Bulletin de commande « AESTHETIC »

AESTHETIC
 6 avenue principale
 94356 VILLIERS SUR MARNE Cedex
 Tél : 01.49.69.57.12 Fax : 01.49.69.43.29

BULLETIN DE COMMANDE à renvoyer ou à faxer à AESTHETIC Villiers-sur-Marne
 Livraison Hôtel Hyatt à la Défense.

Société
Nom du responsable de l'institut.....
Adresse
Ville **Code Postal** **Pays** :
Tél : **Fax** : **E-mail** :

Réf article	Désignation	Taille Couleur	Prix Unitaire	Quantité	Remise	Prix total

Total commande

Remise

Total net commande

Frais de port H.T.

TOTAL COMMANDE H.T.

TVA 20 %

TOTAL COMMANDE T.T.C.

Mode de règlement choisi :

- Chèque bancaire à l'ordre de Bon Chic
- Virement.
- Carte bleue

Ci-joint mon règlement de TTC

Représentant **30 %** de la commande, frais de port inclus.

Le solde sera réglé comptant à la livraison.

Fait à
 Le

Cachet commercial :

Annexe R2 : Agenda partagé CLIENTÈLE HYATT

Google Rechercher dans l'agenda

Agenda Aujourd'hui 3 – 6 mai 2016 Jour Semaine Mois 4 jours

CRÉER

▼ Mai 2016 < >

L	M	M	J	V	S	D
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

► Mes agendas ▼

► Autres agendas ▼

GMT+01	Mar. 3/5	Mer. 4/5	Jeu. 5/5	Ven. 6/5
08:00				
09:00				
10:00				
11:00			Mme LULLA beauté+Manucurie	
12:00				
13:00				
14:00				
15:00				
16:00				Mme SCHMIDT Soin corps + Maquillage
17:00				
18:00		Mme HUMMOL Soin corps relaxant		
19:00				
20:00				

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1606-ECP T	Page 18 sur 20	

Annexe R3 : Recensement des besoins en formation

Nom de l'esthéticienne	Besoin en formation ?	Formations manquantes
	<input type="checkbox"/> Oui	
	<input type="checkbox"/> Non	
	<input type="checkbox"/> Oui	
	<input type="checkbox"/> Non	
	<input type="checkbox"/> Oui	
	<input type="checkbox"/> Non	
	<input type="checkbox"/> Oui	
	<input type="checkbox"/> Non	

Annexe R4 : Feuille de calcul de l'« OXYBOX »

	Éléments de calculs	Tarif HT	Résultat ¹
PROTOCOLE DU SOIN DU DOS	PRODUITS		
Phase de nettoyage	10 ml d'eau nettoyante de lavande bio	6€ litre ²	
Gommage	5 ml de gommage à la poudre de riz	0,035€ ml	
Modelage	10 ml d'huile végétale de lavande	0,025 € ml	
	0.10 ml extrait aromatique de lavande	0,22 € ml	
Enveloppement	80 g Enveloppement chaud	50 euros Seau de 4 kg ³	
Produits inclus dans l'offre Oxybox	1 Gommage exfoliant doux 50 ml	4 € l'unité	
	1 Huile sèche aromatique 50 ml	5 € l'unité	
	CONSOMMABLES		
	2 gants jetables	0,16 € l'unité	
	4 lingettes désinfectantes	0,04 € l'unité	
	FRAIS FORFAITAIRES		
	Loyer, assurances, électricité, eau...	3.50€	3,50
	SALAIRES		
	Taux horaire : 18€ de l'heure toutes charges comprises		
	COUT DE REVIENT TOTAL HT		
	PRIX DE VENTE HT⁴		
	PRIX DE VENTE TTC⁴		

¹trois chiffres après la virgule

² un litre = 1000 ml

³ un kilo = 1000 g

⁴ arrondir à l'euro supérieur

Annexe R5 : Cadencier des produits ENATAE (eau nettoyante de lavande bio 125104, gommage à la poudre de riz 125107, huile végétale de lavande 125112)

Réf	Semaine 1				Semaine 2				Semaine 3				Semaine 4			
	S	C	R	V	S	C	R	V	S	C	R	V	S	C	R	V
125104	2	15	10	9	3	10	10	11	2	15	10	12				
125107	7	5	5	6	6	10	10	5	11	5	5	8				
125112	4	10	10	7	7	10	10	4	13	5	5	5				

S : stock **C** : Commande **R** : Réception **V** : Vente

Repérez le produit qui se vend le mieux

.....

Quelle est l'utilité d'un cadencier ?

.....

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