



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

**Ce document a été mis en ligne par le Réseau Canopé  
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 2018

# SUJET

ÉPREUVE E2 TECHNOLOGIQUE

SOUS-ÉPREUVE A2

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

**Ce sujet comporte 22 pages numérotées de 1/22 à 22/22.**

**Vérifier qu'il est complet.**

**Seules les annexes seront rendues et agrafées à la copie anonymée.**

**L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.**

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique-parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique-parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 1 sur 22	

# Alg'O Beauté

Place Morny  
14800 DEAUVILLE  
02.31.79.29.29  
algo.beaute@gmail.com



## Horaires d'ouverture

### Haute saison :

Du 1er juillet au 31 août  
- Du lundi au vendredi de 10 à 19 heures  
- Le samedi de 9 à 19 heures

### Basse saison :

Du 1er septembre au 30 juin  
Du mardi au samedi de 10 à 18 heures  
Fermeture : lundi

**ALG'O BEAUTÉ** est un institut de beauté indépendant créé depuis 5 ans par madame Estelle DELACOURT. L'établissement est situé dans le centre de ville de Deauville, une prestigieuse station balnéaire normande qui attire un grand nombre de touristes.

Cet institut accueille une clientèle locale exigeante et attentive aux tendances. Madame DELACOURT ne néglige pas la clientèle touristique dont le panier moyen est très intéressant, surtout pendant le « Festival du cinéma Américain ».

Soucieuse de toujours satisfaire sa clientèle, madame DELACOURT réalise de nombreux investissements et conclue régulièrement des partenariats locaux.

Elle a signé en début d'année un contrat d'approvisionnement exclusif avec « **ALGUS NORMANDIE** », un fournisseur de produits de soins fabriqués artisanalement grâce aux algues collectées sur les plages normandes.

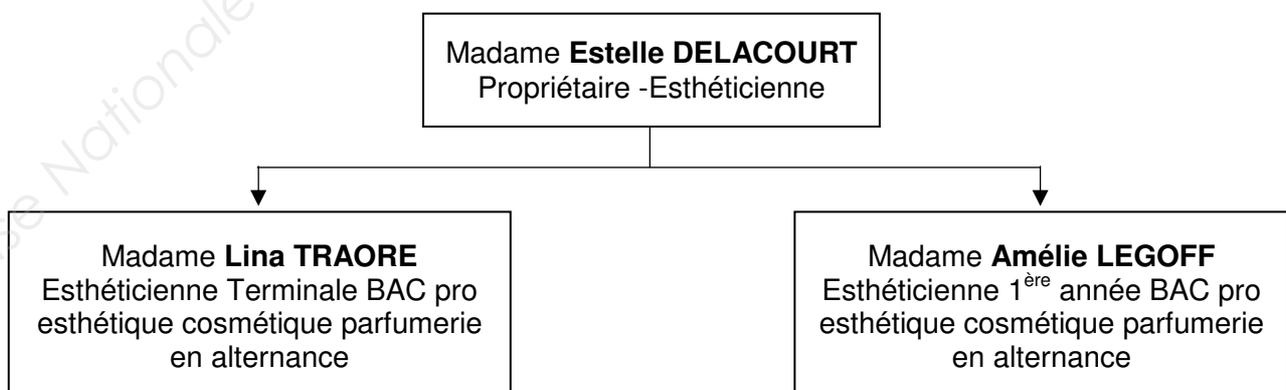
Elle vient de mettre en place un partenariat avec monsieur MICHEL, gérant du salon « **Le Barbier de DEAUVILLE** » qui vient d'ouvrir à côté de son institut. Elle pourra ainsi développer son offre de soins pour homme.

Elle va proposer aux clients du barbier des offres croisées et complémentaires, leur permettant de finaliser leur mise en beauté ou de profiter d'un moment de bien-être.

**ALG'O BEAUTÉ** propose à sa clientèle une gamme de soins complète : la beauté du regard, la beauté des mains et des pieds, le maquillage, les soins visage et corps, les soins hommes et l'épilation.

***Vous êtes Lina TRAORE esthéticienne. Nous sommes le 14 juin N.***

## ORGANIGRAMME DE LA SOCIÉTÉ ALG'O BEAUTÉ



Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	SUJET	Session 2018
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 2 sur 22	

---

## **SITUATION 1**

### **Investissement dans un logiciel de réservation en ligne**

---

Pour développer leur partenariat, madame DELACOURT et monsieur MICHEL, le gérant du salon « Le Barbier de DEAUVILLE », envisagent l'achat d'une solution de prise de rendez-vous en ligne. Elle vous demande de faire des recherches afin de les conforter dans ce projet.

#### **TRAVAIL À FAIRE N°1.1 :**

##### **SUR VOTRE COPIE :**

Rédiger sur votre copie une courte note destinée à madame DELACOURT.

Identifier :

- les 2 freins à proposer la prise de rendez-vous sur internet,
  - les principaux avantages (au moins 4) de proposer la prise de rendez-vous en ligne.
- Dégager enfin les 2 conséquences positives sur le développement économique de l'institut.

##### **Document à consulter**

 « RDV en ligne : Pourquoi s'y mettre ? » (**Document n° 1**)

Madame DELACOURT et monsieur MICHEL sont convaincus des avantages que pourrait apporter ce type de logiciel. Parmi les options proposées, ils veulent retenir le rappel des rendez-vous par SMS et la possibilité de réserver en ligne.

Ils ont effectué des recherches pour sélectionner des fournisseurs spécialisés et vous demandent d'en choisir un, en fonction de leurs consignes.

#### **TRAVAIL À FAIRE N°1.2 :**

Compléter le tableau de comparaison des offres et sélectionner celle la plus adaptée en justifiant votre choix.

##### **Documents à consulter**

-  Consignes de madame DELACOURT et monsieur MICHEL (**Document n°2**)
-  Proposition du fournisseur MC2G (**Document n°3**)
-  Proposition du fournisseur FlexyBeauty (**Document n°4**)
-  Proposition du fournisseur LS INSTITUT (**Document n°5**)

##### **Annexe à compléter et à rendre avec la copie :**

 Tableau de comparaison des offres (**Annexe R1**)

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 3 sur 22	

Madame DELACOURT et monsieur MICHEL ont choisi le logiciel que vous avez sélectionné. Elle vous demande de modifier la page d'accueil personnalisée du site Internet de l'institut pour informer les clients des nouveautés.

### **TRAVAIL À FAIRE N°1.3 :**

Modifier la page d'accueil du site internet de l'institut en la complétant avec les informations pertinentes.

#### **Document à consulter**

 Conseils pour la création d'une page d'accueil (**Document n° 6**)

#### **Annexe à compléter et à rendre avec la copie :**

 Écran d'accueil (**Annexe R2**)

L'accroissement de l'activité pendant la période estivale, l'organisation de votre formation d'alternante et la modification des horaires d'ouverture sur cette période conduisent madame DELACOURT à revoir le planning de présence dans l'institut pendant la haute-saison.

Le planning sera ensuite intégré dans le logiciel de prise de rendez-vous.

### **TRAVAIL À FAIRE N°1.4 :**

Planifier la présence de chaque salariée en indiquant la lettre « P » sur les créneaux horaires ouverts à la prise de rendez-vous sur Internet.

#### **Document à consulter**

 Consignes pour l'aménagement des horaires d'été (**Document n° 7**)

#### **Annexe à compléter et à rendre avec la copie :**

 Planning de présence des salariées pour l'accueil de la clientèle (**Annexe R3**)

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 4 sur 22	

---

## **SITUATION 2**

### **Gestion des stocks et commande**

---

Le partenariat avec monsieur MICHEL permet de développer significativement les soins masculins. La gamme de soins « Hommes » connaît un succès prometteur.

Pour anticiper l'accroissement de la demande et éviter les ruptures de stock, madame DELACOURT vous demande de vérifier l'état des stocks des produits de la marque ALGUS NORMANDIE au 14 juin.

Vous envisagerez, si nécessaire, de passer une commande pour satisfaire la demande.

#### **TRAVAIL À FAIRE N° 2.1 :**

Vérifier l'état des stocks en calculant les quantités des produits à commander pour atteindre le stock maximum.

**Annexe à compléter et à rendre avec la copie :**

 État des réapprovisionnements au 14 juin- ALGUS NORMANDIE (**Annexe R4**)

#### **TRAVAIL À FAIRE N° 2.2 :**

Compléter le **bon de commande n°146** qui sera envoyé au fournisseur ALGUS NORMANDIE.

**Documents à consulter**

 État des réapprovisionnements au 14 juin - ALGUS NORMANDIE (**Annexe R4**)

 Fiche fournisseur ALGUS NORMANDIE (**Document n°8**)

**Annexe à compléter et à rendre avec la copie :**

 Bon de commande (**Annexe R5**)

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 5 sur 22	

---

### **SITUATION 3**

#### **Déclaration de la TVA**

---

Suite à cette nouvelle commande, madame DELACOURT vous demande de préparer le calcul du montant de la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée) à payer au Trésor Public en vue de compléter sa déclaration CA3.

L'institut est soumis au régime du réel normal, option sur les débits, et toutes les opérations réalisées par l'institut sont soumises au taux de 20 %.

#### **TRAVAIL À FAIRE N° 3.1 :**

Calculer la TVA au titre du mois de mai.

#### **Documents à consulter**

-  Mail de madame DELACOURT (**Document n° 9**)
-  Répartition du CA TTC (Chiffre d'Affaires Toutes Taxes Comprises) à déclarer – Mois de mai (**Document n° 10**)

#### **Annexe à compléter et à rendre avec la copie :**

-  Tableau de calcul de la TVA à payer (**Annexe R6**)

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 6 sur 22	

## **SITUATION 4**

### **Recrutement**

La réussite du partenariat et l'accroissement de l'activité nécessitent l'arrivée d'un(e) nouvel(le) employé(e). Madame DELACOURT décide de recruter une esthéticienne pour la former en bac pro Esthétique, cosmétique, parfumerie par alternance.

#### **TRAVAIL À FAIRE N° 4.1 :**

##### **SUR VOTRE COPIE :**

Rédiger sur votre copie l'offre d'emploi correspondant aux besoins spécifiques de l'institut, en tenant compte des exigences de madame DELACOURT.

##### **Document à consulter**

 Consignes pour le recrutement (**Document n° 11**)

Après diffusion de l'offre d'emploi, madame DELACOURT reçoit plusieurs candidatures. Elle vous demande d'organiser les entretiens individuels de trois candidates retenues.

#### **TRAVAIL À FAIRE N° 4.2 :**

##### **SUR VOTRE COPIE :**

Sélectionner la candidate qui répond le mieux aux attentes formulées dans l'annonce. Justifier votre choix (4 éléments de réponse attendus).

##### **Document à consulter**

 Tableau de synthèse des entretiens d'embauche (**Document n° 12**)

Début janvier de l'année N+1, madame DELACOURT vous demande d'analyser les ventes additionnelles réalisées par l'équipe, sur le dernier trimestre de l'année N.

#### **TRAVAIL À FAIRE N°4.3 :**

##### **SUR VOTRE COPIE :**

Commenter sur votre copie les résultats obtenus par chaque membre de l'équipe.

##### **Document à consulter**

 Tableau d'analyse des ventes additionnelles (**Document n° 13**)

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 7 sur 22	

Pour mieux comprendre les raisons de cette situation, madame DELACOURT décide de mettre en place un outil d'évaluation sous forme de grille. Elle vous demande de déterminer les critères à y insérer.

#### **TRAVAIL À FAIRE N° 4.4:**

Compléter la colonne « Critères à évaluer » de la grille d'évaluation en vous appuyant sur les documents fournis.

Proposer une action à mettre en place dans l'institut pour améliorer l'efficacité de l'équipe, en matière de vente additionnelle, en vous basant sur votre expérience.

#### **Documents à consulter**

-  Commentaires client(e)s lors de l'encaissement (**Document n° 14**)
-  Augmenter vos ventes de produits d'esthétique (**Document n° 15**)

#### **Annexe à compléter et à rendre avec la copie :**

-  Grille d'évaluation (**Annexe R7**)

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 8 sur 22	

## DOCUMENT N° 1 « RDV en ligne : Pourquoi s'y mettre ? »

Organisation des plannings, suivis de caisse, taux d'occupation des cabines, rendez-vous en ligne, SMS de rappel, ces services sont là pour vous faciliter la vie. Si l'objectif est d'optimiser le temps passé dans votre institut, il convient de faire vos choix en connaissance de cause.

Alors, indispensables les rendez-vous en ligne ?

### **Halte à la main mise de la cliente sur le planning !**

L'un des freins largement exprimé par les esthéticiennes les plus réfractaires à la réservation en ligne est leur inquiétude à abandonner leur planning aux mains de leurs clientes. Maxime Tassin, responsable de la stratégie marketing et du business développement chez ClicRDV, l'explique : « On ne subit pas l'agenda ! Vous êtes bien sûr en mesure de spécifier quelles esthéticiennes peuvent être réservées, quels jours ou créneaux horaires « ouvrir » aux prises de rendez-vous en ligne. Le but est de vous faciliter la vie, pas l'inverse. » Avec ces outils entièrement configurables, il revient à la responsable de choisir les créneaux qu'elle souhaite rendre visible sur Internet. L'agenda en ligne est « malin » : il analyse les données de chaque cliente dans le fichier et personnalise la durée de la prestation en fonction de ses antécédents. Cette fonction optimise ainsi le taux d'occupation, ce qui génèrera une croissance du chiffre d'affaires.

### **Diminuer la charge de travail sans impacter la qualité du service**

Face à son ancêtre papier, l'agenda en ligne permet d'être moins dérangé par la sonnerie du téléphone durant les heures de travail, sans passer à côté des rendez-vous. Il n'a pas pour autant vocation à remplacer entièrement la prise de rendez-vous par téléphone, mais seulement à la compléter. Car pour les clientes qui ne se sentent pas à l'aise avec Internet, la prise de rendez-vous par téléphone fait partie intégrante du service. Proposer une alternative au répondeur quand l'institut est fermé, ou lorsque toutes les esthéticiennes sont occupées, est un gain de temps et un moyen efficace de ne pas « perdre » certains rendez-vous.

### **D'autres avantages non négligeables**

Cela vous permettra d'accepter des réservations de dernières minutes : en effet les statistiques montrent que plus de 40 % des rendez-vous sont pris dans les 24 heures précédant la réservation.

Vous allez pouvoir proposer des tarifs préférentiels : toujours dans le but d'optimiser l'occupation des cabines, le logiciel peut proposer des « happy hours » pendant les heures creuses de l'institut.

L'agenda en ligne présente des atouts non négligeables, mais il nécessite :

- De Comparer de nombreux logiciels, leur option, leur tarif
- D'avoir un accès internet
- De synchroniser les différents moyens de communication et de prise de rendez-vous.

Certaines clientes désireront toujours vous contacter par mail ou SMS. Il faudra donc noter tous les rendez-vous sur le même agenda.

*Inspiré du Magazine « **BEAUTY FORUM** » Juin-Juillet 2017*

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	SUJET	Session 2018
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 9 sur 22	

## DOCUMENT N° 2 « Consignes de madame DELACOURT et monsieur MICHEL »

Critères pour l'achat du logiciel

- Ne pas dépasser un coût total annuel de 1 000 € TTC
- Préférer un règlement échelonné dans le temps,
- Opter pour une solution avec au moins 800 SMS,
- Choisir une solution avec réservation en ligne et rappel de rendez-vous par sms
- Nous ne retenons pas les options "boutique en ligne" et "application mobile"

## DOCUMENT N° 3 « Proposition du fournisseur MC2G »



Mon compte Mon panier

LOGICIELS AGENDA EN LIGNE APPLICATION TABLETTE MATÉRIELS INTERNET CONTACT

Sommaire / Logiciels / Logiciel pour Institut de Beauté / Esthétique/ Spa



### Licence Logiciel

Logiciel gestion commercial pour institut de beauté :

- . Licence d'utilisation.
- . Clé USB 4 Go assurant la sauvegarde et la protection du logiciel.
- . 3 mois d'assistance et de mise à jour inclus.

Coût annuel HT

499<sup>00</sup> €



Pack 1000 SMS

100<sup>00</sup> €



Pack 250 SMS

35<sup>00</sup> €

#### Conditions de règlement :

**20 % à la commande, le solde à 30 jours.**

**Offre premier client : Remise de 5 %.**

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 10 sur 22	

<b>START</b> Gérez votre activité avec une caisse certifiée 2018 (NF525) <b>29</b> € HT /mois DEMANDER UNE DEMO	<b>PLUS</b> Touchez de nouveaux clients avec la réservation en ligne <b>49</b> € HT /mois DEMANDER UNE DEMO	<b>BOOST</b> Développez votre chiffre d'affaires avec la vente en ligne <b>69</b> € HT /mois DEMANDER UNE DEMO	<b>PRESTIGE</b> Fidélisez votre clientèle avec votre propre application <b>99</b> € HT /mois DEMANDER UNE DEMO
<b>Logiciel de caisse certifié</b> Gestion des stocks Chèques cadeaux Gestion de la fidélité Gestion des forfaits  <b>Agenda</b> Rappel de Rdv par SMS (0.09€/sms) Prestations avancées  <b>Fichier client</b> Historique et statistiques Campagne de sms (0.07€/sms)  <b>Assistance</b> Assistance au démarrage Support téléphonique	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Toute l'offre START</div> <p style="text-align: center;">+</p> <b>Site internet &amp; mobile</b> Design personnalisé  <b>Réservation en ligne</b> Réservation 7j/7 & 24h24 Réservation depuis Facebook  <b>Nom de domaine (optionnel)</b> Exemple : www.monsalon.com <b>Frais de mise en place :</b> <b>39 € HT</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Toute l'offre PLUS</div> <p style="text-align: center;">+</p> <b>Boutique en ligne</b> Bons cadeaux personnalisés Produits & cures Acomptes sur les réservations Gestion des heures creuses  <b>Frais de transaction :</b> <b>1,8% + 0,18 € HT</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Toute l'offre BOOST</div> <p style="text-align: center;">+</p> <b>Votre propre application mobile</b> Disponible sur iPhone & Android Notifications Push gratuites  <b>Frais de mise en place :</b> <b>199 € HT</b>

**Conditions de règlement :**  
**Règlement à la commande**

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 11 sur 22	

**DOCUMENT N°5 « Proposition du fournisseur LS INSTITUT »**

**€ 29,90**      **LOGICIEL LS INSTITUT**  
*Prix HT / mois*



- > Encaissement (certifié NF525)
- > Fiche clients, fiches techniques
- > Planning
- > Stock
- > E-mailing (gratuit et illimité)
- > SMS (gratuit et illimité)
- > Application Android
- > Import de vos clients / produits / services
- > Formation – assistance illimité

+ de détails

**€ 55,80**      **FORMULE BUSINESS**  
*Prix HT / mois*



**Le logiciel LSINSTITUT**  
+

- > Agenda en ligne +détails
- > Réservation en ligne +détails
- > Site Internet personnalisé +détails
- > Licence Domicile +détails
- > Nouveaux clients dans votre quartier +détails
- > Coach interactif : +détails

Aucun frais de mise en place

**€ 95,90**      **FORMULE BOUTIQUE**  
*Prix HT / mois*



**La Formule Business**  
+

- > Boutique en ligne :  
un site e-commerce complet et sécurisé pour vendre vos produits et vos services et augmenter votre chiffre d'affaire.

Frais de mise en place : 49€ HT

**Conditions de règlement :**  
**30 % à la commande, 20 % à réception du logiciel et le solde à 15 jours**

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 12 sur 22	

## Créer un site pour esthéticienne et institut de beauté



Toutes les petites villes ont maintenant leur institut de beauté. Lieu convivial pour les femmes et parfois pour les hommes, le salon de beauté mérite d'avoir un site Internet comme tout commerce. Inutile cependant de faire un site d'esthéticienne démesuré. Il est préférable de mettre l'accent sur le pratique.

Préférez l'élégance du design du site plutôt que le nombre de pages. **Voici quelques conseils** et quelques idées qui vous aideront à créer un site de salon esthétique homogène, efficace, et digne d'un professionnel.

### Des vues du salon plutôt que de mannequins :

Bien sûr, vous pouvez prendre des photos de mannequins pour illustrer la page d'accueil de votre site. Mais pour le visiteur, ces photos seront moins intéressantes que plusieurs photos de votre institut.

### Présentez-vous avec votre plus beau sourire :

Personnalisez votre institut de beauté en vous montrant sur votre site. Prenez une photo de vous souriante et accueillante.

### Vendre des produits de beauté en ligne :

Vos clients et vos clientes seront peut-être ravis de pouvoir trouver dans votre institut de bons produits de beauté. Et pour vos clientes qui ont quitté la région, vous pouvez leur proposer des achats de produits en ligne. Aucune programmation n'est nécessaire. Contentez-vous d'ajouter les produits, photos, caractéristiques et prix.

### « Un module de réservation en ligne sur le site de votre Institut de beauté »

Un module de prise de rendez-vous permet aux visiteurs et clientes de votre site de prendre directement rendez-vous. Un gain de temps et d'argent puisque ce module est gratuit.

### Vendre des bons cadeaux pour un soin :

Rien ne fera plus plaisir à une Maman que de recevoir un bon cadeau pour un soin esthétique au moment de la fête des mères. Préparez de jolies cartes à offrir dans de belles enveloppes et vendez ces bons cadeaux depuis votre site et dans la boutique. En cherchant un peu sur Internet vous trouverez des idées de mise en page de bons cadeaux et des images. Vous pourrez ensuite facilement les imprimer sur un papier un peu épais avec une simple imprimante couleur.

### Listez toutes vos prestations avec photos :

Consacrez sur une page une liste illustrée de toutes vos prestations. Ainsi, en un clin d'œil vos clients pourront connaître les compétences de l'institut.

### Conseils avec photos :

Attirez des visiteurs en offrant des trucs et astuces de maquillage et des conseils divers.

Inspiré de [http://www.wifeo.com/creation-site/institut\\_de\\_beaute.php](http://www.wifeo.com/creation-site/institut_de_beaute.php)

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique-parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique-parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 13 sur 22	

## DOCUMENT N°7 « Consignes pour l'aménagement des horaires d'été »

- J'ai positionné mes plages horaires où je suis présente pour la clientèle.
- Les journées de repos sont : le lundi pour vous et le mercredi pour Amélie.
- Le salon doit être ouvert de l'ouverture à la fermeture sans interruption.
- La journée de travail est de 7h sur une amplitude horaire de 8h.
- La pause méridienne se prend après 3 h heures de présence, sur le créneau horaire de 12 à 15 h et uniquement une personne à la fois.
- Par soucis d'équité, il faut alterner l'ouverture et la fermeture, sauf après une journée de repos.

## DOCUMENT N°8 « Fiche fournisseur ALGUS NORMANDIE »

**Fournisseur : ALGUS NORMANDIE**

**Compte : 401635**

15, rue des Bains  
76790 ETRETAT

Téléphone : 01- 44-30-31-00  
Email : v.durupt@algusnormandie.com

Contact commercial : Mme DURUPT Valérie

### Conditions commerciales accordées :

- Port forfaitaire : 50 € HT ou Franco de port pour toute commande supérieure à 500,00 € HT,
- Livraison sous 72 heures
- Règlement par chèque sous 8 jours.

## DOCUMENT N°9 « Mail de madame DELACOURT »

À : lina.traore@gmail.com

Cc Cci

**Objet :** Consignes de travail : éléments de la déclaration de TVA de mai

Bonjour Lina,

Tu trouveras en pièce-jointe le fichier Excel des ventes réalisées au mois de Mai.

Je te donne également les éléments dont tu as besoin pour réaliser la déclaration de TVA :

- les achats HT se sont élevés à :

- 11 907,00 € pour les biens et les services,
- 2 642,30 € pour les immobilisations.

- nous avons dégagé le mois précédent un crédit de TVA de 2 020,00 €

### **Estelle DELACOURT**

Gérante - Institut ALG'O BEAUTÉ  
Place Morny  
14800 DEAUVILLE  
Tel : 02 31 79 29 29

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique-parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique-parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 14 sur 22	

**DOCUMENT N°10 « Répartition du CA TTC (Chiffre d'Affaires Toutes Taxes Comprises) à déclarer - Mois de mai »**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	<b>Répartition du chiffre d'affaires TTC à déclarer - Mois de mai</b>									
2										
3	<b>PRESTATIONS DE SERVICE</b>						<b>MARCHANDISES</b>			
4	Épilation	Maquillage	Beauté du regard	Beauté des mains et des pieds	Soins Visage et corps	Soins Hommes		Maquillage	Crèmes soins	Divers
5	6 747,00 €	3 985,00 €	4 059,00 €	2 951,00 €	8 135,00 €	847,00 €		2 358,00 €	6 520,00 €	1 458,00 €

**DOCUMENT N°11 « Consignes pour le recrutement »**

<u>Critères de recrutement</u>									
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplômé(e) d'un CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie,</li> <li>- 2 années d'expérience minimum,</li> <li>- Libre immédiatement,</li> <li>- Bonne connaissance en anglais.</li> <li>- Expérience de la clientèle masculine souhaitée</li> <li>- 2 Qualités essentielles de savoir-être</li> </ul>									

**DOCUMENT N°12 « Tableau de synthèse des entretiens d'embauche »**

Nom	Inès DURANT	Josiane CHEMLALI	Kimberley BLANC
<b>Formations</b>	CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie, Habilitation UV, formation aux soins du corps.	BAC littéraire 1 <sup>ère</sup> année LMD d'anglais Formation « Masseuse »	CAP esthétique Formation à l'épilation orientale
<b>Expérience professionnelle</b>	6 mois animatrice en maquillage professionnel et 16 mois en institut à Paris, pour femmes et hommes	2 ans dans un SPA de Luxe en Corse	1 an conseillère en parapharmacie 6 mois en institut et 1 an esthéticienne à domicile
<b>Observations notées lors de l'entretien</b>	Mère anglaise, vacances fréquentes en Angleterre. Excellente présentation, souriante, maquillage travaillé. Age : 20 ans	Passionnée par les voyages. Bilingue anglais. Age : 25 ans	Attentive aux questions Voix douce. Passionnée par son métier. Age : 18 ans

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique-parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique-parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 15 sur 22	

## DOCUMENT N°13 « Tableau d'analyse des ventes additionnelles »

Désignation	Octobre		Novembre		Décembre		TOTAL TRIMESTRE		
	Objectif	Réalisé	Objectif	Réalisé	Objectif	Réalisé	Objectif	Réalisé	ÉCART
Estelle DELACOURT	50	52	50	49	70	80	170	181	+ 6,47 %
Lina TRAORE	50	47	50	49	70	75	170	174	+ 2,35 %
Amélie LEGOFF	20	8	20	11	30	21	70	40	- 42,86 %
Nouvelle recrue	10	4	10	7	15	12	35	23	- 34,28 %
<b>Total</b>	130	111	130	116	185	188	445	418	- 6,06 %

## DOCUMENT N°14 « Commentaires client(e)s lors de l'encaissement »

« J'ai trouvé que la présentation des produits par l'esthéticienne est trop compliquée, beaucoup trop de caractéristiques techniques ! »

« On n'a pas su me renseigner sur les bienfaits des algues »

« Je ne trouve pas le produit dont on m'a parlé »

## DOCUMENT N°15 « Augmenter vos ventes de produits d'esthétique »

En France, dans les commerces de beauté, la part de revente de produits dépasse rarement les 10% du chiffre d'affaires ; alors que conseiller l'achat de produits à vos clients permet d'augmenter de façon significative votre chiffre d'affaires, vos marges et de renforcer la relation professionnel/client, tout en le fidélisant.

### 1- Appuyez-vous sur votre expertise professionnelle

Pendant que se déroule la prestation et particulièrement au moment du diagnostic, période pendant laquelle le client est disposé à acheter, posez des questions sur les habitudes afin de bien le conseiller et de lui proposer des soins adaptés.

### 2- Soyez incollable sur les produits et services que vous proposez

Pour rassurer votre clientèle, vous devez être capable de répondre à n'importe quelle question. Vous montrez que vous savez ce qui est bon pour le client, et que vous avez confiance dans le produit que vous vendez.

### 3- Racontez une histoire, transmettez de l'émotion pour donner envie

Dès le début de la prestation, expliquez clairement ce que vous faites et détaillez la composition du produit que vous appliquez. Le client doit comprendre que vous l'utilisez car il lui correspond parfaitement.

### 4- Faites comprendre à votre client que c'est pour son bien

Vous devez expliquer que même s'ils sont plus chers, les produits professionnels sont de meilleure qualité et sont souvent plus concentrés, donc durent plus longtemps.

### 5- Soyez positif et utilisez les bons mots

Vendre c'est aussi savoir parler. Soignez votre argumentaire en étant toujours positive.

*Inspiré par <http://blog.wavy.fr/revente-augmenter-produit-esthetique-coiffure/27> Avril 2017*

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 16 sur 22	

**ANNEXE R1 à rendre avec la copie « TABLEAU DE COMPARAISON DES OFFRES »**

<b>FOURNISSEUR :</b>			
<b>Prix HT de l'abonnement</b>			
<b>Coût Annuel</b>			
<b>Frais supplémentaire(s)</b>			
<b>TOTAL HT :</b>			
<b>% de réduction</b>			
<b>Montant de la réduction</b>			
<b>TOTAL NET HT :</b>			
<b>TVA (20%)</b>			
<b>TOTAL TTC :</b>			
<b>Règlement</b>			
<b>Montant à verser à la commande</b>			
<b>Solution retenue</b>			
<b>JUSTIFICATION DU CHOIX :</b> .....			
.....			
.....			
.....			

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 17 sur 22	

(1)



## BIENVENUE

(1) Pour nous contacter :

.....

.....

---

(2) ALG'O BEAUTE .....

.....

Le coin des réductions





NOUVEAUTÉ !

(3) .....

(1) Nos prestations

-

-

-

-

-

-

(4) Nos actualités

LÉGENDE :

- (1) à compléter grâce au conseil du document 6
- (2) présentation, accroche
- (3) modalités de rendez vous
- (4) news, actualités, innovations de l'institut

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 18 sur 22	

**ANNEXE R3 à rendre avec la copie « PLANNING DE PRÉSENCE DES SALARIÉES POUR L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE »**

	Lundi			Mardi			Mercredi			Jeudi			Vendredi			Samedi		
	Estelle	Lina	Amélie	Estelle	Lina	Amélie	Estelle	Lina	Amélie	Estelle	Lina	Amélie	Estelle	Lina	Amélie	Estelle	Lina	Amélie
09.00																		
10.00							P									P		
11.00							P									P		
12.00							P									P		
13.00	P						P						P					
14.00	P						P						P			P		
15.00	P												P			P		
16.00	P												P			P		
17.00	P												P			P		
18.00	P												P					
19.00																		
20.00																		

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 19 sur 22	

**ANNEXE R4 à rendre avec la copie**  
**« ÉTAT DES APPROVISIONNEMENTS au 14 juin - ALGUS NORMANDIE »**

Réf *	Désignation Extraction « gamme homme »	Prix Achat HT	Stock minimum	Stock réel	Stock maximum	Quantité à commander
12589	Crème hydratante spiruline	8,30	10	3	45	
58960	Gelée apaisante post épilation au Kombu	18,90	5	30	30	
D0002	Masque apaisant à l'agar	4,60	10	20	20	
78543	Brume d'huile apaisante spiruline	14,40	20	15	50	
45879	Exfoliant (grains)kombu	15,90	20	10	50	

**ANNEXE R5 à rendre avec la copie « BON DE COMMANDE »**



**Algus Beauté**

Deauville, le .....

BON DE COMMANDE N° .....

Place Morny 14 800 DEAUVILLE  
 02.31.79.29.29 Email : algo.beaute@gmail.com

Référence	Désignation	Quantité	Prix unitaire HT en €	Montant HT en €
<b>TOTAL HT</b>				

**Conditions de vente :**

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 20 sur 22	

**ANNEXE R6 à rendre avec la copie « TABLEAU DE CALCUL DE LA TVA À PAYER »**

<b>Montant TVA</b>	<b>Détails des calculs</b>	<b>CA* HT en €</b>	<b>TVA Réelle en €</b>	<b>TVA Arrondie en €</b>
TVA Collectée sur les ventes de prestations de services				
TVA Collectée sur les ventes de marchandises				
<b>TOTAL TVA COLLECTÉE</b>				
	<b>Détails des calculs</b>			
TVA Déductible sur biens et services				
TVA Déductible sur immobilisations				
<b>TOTAL TVA DÉDUCTIBLE</b>				
<b>Crédit de TVA du mois précédent</b>				
<b>TOTAL DES DÉDUCTIONS</b>				
(1) TVA À PAYER ou CRÉDIT DE TVA				

\*CA = Chiffre d'affaires

(1) Rayer la mention inutile

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 21 sur 22	

**ANNEXE R7 à rendre avec la copie « GRILLE D'ÉVALUATION »**

CRITÈRES À ÉVALUER	--	-	+	++

**Propositions d'amélioration :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

Baccalauréat professionnel esthétique/cosmétique–parfumerie	<b>SUJET</b>	<b>Session 2018</b>
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles en esthétique/cosmétique–parfumerie	Coefficient : 2	Durée : 3 heures
Repère de l'épreuve : 1806-ECP T 21	Page 22 sur 22	