

**Baccalauréat professionnel**

**Esthétique cosmétique parfumerie**

Arrêté du 29 décembre 2021

**CAHIER DES CHARGES POUR L’ELABORATION DES SUJETS DE CCF**

**Des épreuves professionnelles**

**d’esthétique cosmétique parfumerie**

Ces consignes concernent les candidats des établissements publics et privés sous contrat et les CFA habilités au CCF

 Nathalie JORET Inspectrice SBSSA - Septembre 2024

**Sommaire**

[I. Règlement d’examen (extrait) 2](#_Toc177028205)

[II. Epreuve E31 Prestation de beauté et de bien-être visage et corps Partie A : Etude de situations professionnelles 3](#_Toc177028206)

[1. Informations générales aux auteurs de sujets 3](#_Toc177028207)

[2. Définition de l’épreuve E31 Partie A : Etude de situations professionnelles 3](#_Toc177028208)

[3. Instructions pour l’élaboration de sujet E31 Partie A : Etude de situations 4](#_Toc177028209)

[4. Grille de vérification des éléments du sujet E31 Partie A : Etude de situations 5](#_Toc177028210)

[5. Fiche récapitulative de notation par candidat E31 A : Etude de situations professionnelles 6](#_Toc177028211)

[III. Epreuve E31 Prestation de beauté et de bien-être visage et corps Partie B : Techniques de soins esthétiques visage et corps 6](#_Toc177028212)

[1. Informations générales aux auteurs de sujets 7](#_Toc177028213)

[2. Définition de l’épreuve E31 Partie B : Techniques de soins esthétiques visage et corps 7](#_Toc177028214)

[3. Instructions pour l’élaboration de sujet E31 Partie B : Techniques de soins esthétiques visage et corps 8](#_Toc177028215)

[4. Grille de vérification des éléments du sujet E31 Partie B : Techniques de soins esthétiques visage et corps 8](#_Toc177028216)

[IV. Epreuve E31 Prestation de beauté et de bien-être visage et corps Partie C : Techniques de maquillage visage et ongles 9](#_Toc177028217)

[1. Informations générales aux auteurs de sujets 9](#_Toc177028218)

[2. Définition de l’épreuve E31 Partie C : Techniques de maquillage visage et ongles 10](#_Toc177028219)

[3. Instructions pour l’élaboration de sujet E31 Partie C : Techniques de maquillage visage et ongles 11](#_Toc177028220)

[4. Grille de vérification des éléments du sujet E31 Partie C : Techniques de maquillage visage et ongles 11](#_Toc177028221)

[V. Epreuve E32 Relation et expérience client Secteurs Esthétique cosmétique parfumerie 11](#_Toc177028222)

[1. Informations générales aux auteurs de sujets 11](#_Toc177028223)

[2. Définition de l’épreuve E32 Relation et expérience clients Secteurs ECP 12](#_Toc177028224)

[3. Instructions pour l’élaboration de sujet E32 Relation et expérience clients Secteurs ECP (situation 2) 13](#_Toc177028225)

[4. Exemples de sujets E32 13](#_Toc177028226)

[5. Exemple de planning 13](#_Toc177028227)

[6. Grille de vérification des éléments du sujet E32 Relation et expérience clients Secteurs ECP 14](#_Toc177028228)

[VI. Référencement bibliographique et gestion de la documentation 15](#_Toc177028229)

# Règlement d’examen (extrait)

|  |  |
| --- | --- |
| **Baccalauréat Professionnel** **Spécialité Esthétique Cosmétique Parfumerie** | Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d’apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public  |
| **Epreuves**  | **Unités**  | **Coef.**  | **Mode**  | **Durée**  |
| **E2 - PILOTAGE D’UNE ENTREPRISE** **Secteurs Esthétique Cosmétique Parfumerie**  | U 2  | **2**  | Ponctuel Écrit  | 2h  |
| **E3 - Épreuves Professionnelles prenant en compte la formation professionnelle\***  |   | **17**  |    |
| **Sous-épreuve E31** : **PRESTATIONS DE BEAUTE ET DE BIEN- ETRE VISAGE ET CORPS**  |  U31  | 12  |
| Partie A : étude de situations professionnelles  | 4  | CCF  |
| Partie B : techniques de soins esthétiques visage et corps  | 5  | CCF  |
| Partie C : techniques de maquillage visage et ongles  | 3  | CCF  |
| **Sous-épreuve E32** : **RELATION et EXPERIENCE CLIENT Secteurs Esthétique Cosmétique Parfumerie**  | U 32  | 3  | CCF  |

# Epreuve E31 Prestation de beauté et de bien-être visage et corps Partie A : Etude de situations professionnelles

## Informations générales aux auteurs de sujets

L’équipe de concepteurs est composée de deux enseignants d’esthétique cosmétique qui travailleront en concertation. Une possibilité est donnée d’inclure, en plus, un enseignant de biotechnologie santé environnement.

Il est attendu des sujets inédits, non utilisés antérieurement.

**Eléments fournis :**

* Maquette du sujet
* Maquette du dossier technique
* Maquette du corrigé
* Fiche récapitulative de notation par candidat
* Grille de vérification de conformité des éléments du sujet E31 A

**Autres ressources à consulter** : Référentiel du diplôme et guide d’accompagnement pédagogique

## Définition de l’épreuve E31 Partie A : Etude de situations professionnelles

* **Forme de l’épreuve : Épreuve écrite Durée : 3h Coefficient 4**
* **Compétences évaluées**

L’épreuve permet d’évaluer tout ou partie des savoirs associés des compétences du pôle 1, dont obligatoirement les savoirs associés S1.1.4 liés à la conduite d’une prestation UV **.**

* **Critères d’évaluation :**

L’épreuve permet d’évaluer :

* L’aptitude à mobiliser des connaissances et à traiter des éléments d’un dossier technique
* L’exactitude des connaissances scientifiques, technologiques et réglementaires
* La pertinence des solutions proposées
* La rigueur du vocabulaire scientifique et professionnel
* L’expression écrite et la présentation

* **Modalité d’évaluation :**

L’épreuve prend appui sur :

* une ou des **situations professionnelles** inscrite(s) dans un contexte donnée
* un **dossier technique** d’un maximum de 8 pages qui comporte :
	+ Des éléments précisant le contexte professionnel
	+ Des documents professionnels

## Instructions pour l’élaboration de sujet E31 Partie A : Etude de situations

* **Composition du sujet :**
* **Un contexte professionnel**
* **Une ou plusieurs situations professionnelles**
* **Des questions**
* **Un dossier technique**
* **Des annexes** à compléterpar le candidat **(éventuellement)**
* **Précisions :**

**Le contexte professionnel et les situations professionnelles** doivent :

* Être réalistes
* Permettre au candidat de bien percevoir l’environnement et les contraintes liées au(x) cas à traiter.

**Les questions** doivent permettre d’évaluer:

* Les savoirs associés des compétences du pôle 1 et **obligatoirement S1.1.4 liés à la conduite d’une prestation UV**
* Les capacités du candidat, dans un cadre **professionnel** à :
	+ **Analyser des données**
	+ **Argumenter**
	+ **Proposer des solutions**

**Le dossier technique** estcomposé de documents de 8 pages maximum et comporte :

* + Des éléments précisant le contexte professionnel
	+ Des documents professionnels

Le candidat devra répondre sur une copie pour que l’expression écrite et la présentation soient évaluées.

|  |
| --- |
| **Conseils de rédaction :** 1. Prendre connaissance de la grille de vérification des éléments du sujet
2. Rédiger un contexte professionnel
3. Rédiger la ou les situations professionnelles
4. Réunir une documentation support
5. Rédiger les questions
6. Rédiger les éléments de corrigé et affiner la répartition des points
7. Compléter la fiche récapitulative de notation (ajouter ou retirer des lignes)
8. Compléter la grille de vérification de conformité du sujet et du corrigé
9. **Si tous les éléments sont conformes** : compléter les tableaux de présentation des documents du sujet et du dossier technique
10. Vérifier la mise en page de l’ensemble des documents
 |

## Grille de vérification des éléments du sujet E31 Partie A : Etude de situations

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Conformité de la forme du sujet et du corrigé** | **oui** | **non** |
| Les maquettes numériques fournies sont utilisées (sujet, corrigé, dossier technique) |  |  |
| Le sujet comporte :* Un contexte professionnel
* Une ou plusieurs situations professionnelles
* Des questions
* Un dossier technique
* Des annexes à rendre (si nécessaire)
 |  |  |
| Le sujet est conçu pour que le candidat réponde sur une copie d’examen |  |  |
| Le dossier technique compte 8 pages maximum |  |  |
| Les documents fournis dans le dossier technique sont nommés documents |  |  |
| Les documents sont numérotés et ont un titre |  |  |
| Les documents à compléter (s’il y en a) sont nommés annexes |  |  |
| Les annexes sont numérotées et ont un titre |  |  |
| Les documents fournis sont d’excellente qualité pour la reproduction |  |  |
| Les documents fournis sont récents et ne sont pas extraits de manuels scolaires |  |  |
| Les sources des documents fournis sont précisées (voir référencement bibliographique) |  |  |
| La police de caractère Arial taille 12 est respectée |  |  |
| Les questions sont formulées avec des verbes d’action à l’infinitif |  |  |
| L’orthographe et la syntaxe sont vérifiées. |  |  |
| Les noms propres sont en majuscules  |  |  |
| Monsieur, madame sont écrits en toutes lettres et en minuscules ( exemple monsieur DUPONT ) |  |  |
| Les virgules sont utilisées pour les valeurs chiffrées (et non des points) |  |  |
| Tout signe double ( ; ) est précédé et suivi d’un espace |  |  |
| Les unités réglementaires sont utilisées (par ex. millilitre : ml)  |  |  |
| Les points sont mentionnés dans le sujet par « grande partie » |  |  |
| Les éléments de corrigé sont en rouge |  |  |
| La fiche récapitulative de notation est complétée avec les questions et les savoirs associés |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Conformité du fond du sujet et du corrigé** | **oui** | **non** |
| Le contexte professionnel est réaliste |  |  |
| La ou les situations professionnelles sont représentatives du secteur d’activité |  |  |
| Le sujet permet au candidat d’analyser des données (situation professionnelle, éléments fournis) |  |  |
| Le sujet permet au candidat d’argumenter |  |  |
| Les questions permettent au candidat de mobiliser tout ou partie des savoirs associés du pôle 1 |  |  |
| Le S1.1.4 liés à la conduite d’une prestation UV. est support de questionnement |  |  |
| Les questions permettent au candidat de montrer la rigueur de son vocabulaire |  |  |
| Les questions sont conformes avec les limites de connaissances du référentiel de certification |  |  |
| Le questionnement est cohérent avec la durée de l’épreuve |  |  |
| Les documents sont tous utiles  |  |  |
| Les réponses du corrigé sont précises, les exigences et les tolérances sont indiquées. |  |  |
| La répartition des points est explicitée, si nécessaire |  |  |

## Fiche récapitulative de notation par candidat E31 A : Etude de situations professionnelles

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N° question** | **Compétences** | **Savoirs associés** | **Indicateur(s) d’évaluation mobilisé(s) dans la question** | **Documents du dossier technique** | **Barème** |
| **Situation 1** |
|  |  |  |  |  | / ? |
|  |  |  |  |  | / ? |
|  |  |  |  |  | / ? |
| **Situation 2** |
|  |  |  |  |  | / ? |
|  |  |  |  |  | / ? |
|  |  |  |  |  | / ? |
| **Situation 3** |
|  |  |  |  |  | / ? |
|  |  |  |  |  | / ? |
| **Sous total** |  | **/77** |
| **Expression écrite, présentation, rigueur du vocabulaire scientifique et professionnel** | /3 |
| **Total**  | **/80** |
| **TOTAL**  | **/20** |

# Epreuve E31 Prestation de beauté et de bien-être visage et corps Partie B : Techniques de soins esthétiques visage et corps

## Informations générales aux auteurs de sujets

Les sujets sont conçus par des enseignants d’esthétique cosmétique.

**Eléments fournis :**

* Maquette du sujet
* Maquette du corrigé
* Grille de vérification de conformité des éléments du sujet E31 B

**Autres ressources** : Référentiel et guide d’accompagnement pédagogique :

## Définition de l’épreuve E31 Partie B : Techniques de soins esthétiques visage et corps

* **Forme de l’épreuve : Épreuve pratique Durée : 3h30 Coefficient 5**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PÔLE 1****PRESTATIONS de BEAUTE et de BIEN-ETRE VISAGE ET CORPS****Techniques de soins esthétiques** | **C11** | Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de soins esthétiques visage et corps  |
| **C13** | Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques esthétiques liées aux phanères |

* **Critères d’évaluation :**

La partie B « Technique de soins esthétiques visage et corps », permet d’évaluer :

* + L’aptitude à organiser, à gérer son poste de travail
	+ La maîtrise des techniques esthétiques
	+ L’aptitude à contrôler son travail
	+ L’aptitude à respecter les règles d’hygiène, de sécurité, d’ergonomie, de confort et à adopter une démarche respectueuse de l’environnement

* **Modalité d’évaluation :**

Le candidat, à partir d’une situation professionnelle donnée, doit réaliser, sur un modèle :

* **Un soin esthétique complet du corps**
* **La phase de traitement spécifique du soin visage**
* **Une épilation des sourcils et une zone du corps**
* **Une technique parmi les techniques suivantes :**
	+ - Embellissement du regard (permanente ou rehaussement des cils ou teinture des cils ou teinture de sourcils)
		- Une technique de prothésie ongulaire
		- Une technique spécifique de soins esthétiques des mains
		- Une technique spécifique de soins esthétiques des pieds
* **Les attendus :**
* **Un soin esthétique complet du corps** comprend la phase de nettoyage, la phase de traitement spécifique avec réalisation de techniques manuelles, de techniques appareillées (1 appareil) et d’utilisation de produits (enveloppement) sur la zone à traiter
* **La phase de traitement spécifique du soin visage** comprend les étapes liées à l’utilisation d’un appareil spécifique, l’utilisation de produits spécifiques et la réalisation de techniques manuelles spécifiques. La phase de nettoyage n’est pas demandée sauf si celle-ci correspond à un traitement (exemple : désincrustation en peau grasse)
* **Une épilation des sourcils et une zone du corps** comprend l’entretien de la ligne avec la technique au choix du candidat (cire et/ou pince) et l’épilation d’une autre zone du corps (1/2 jambes, cuisses, aisselles, maillot simple ou brésilien (pas d’intégral), bras (technique au choix du candidat).
* Une technique parmi les techniques suivantes
* **Embellissement du regard**: permanente ou rehaussement des cils ou teinture des cils ou teinture de sourcils
* **Une technique de prothésie ongulaire** : la réalisation de techniques de prothèse ongulaire sur 2 ou 3 ongles ; la technique utilisée restant au choix du candidat (techniques acceptées : capsules, capsules + résines, Capsules + gel, Résine seule ou gel seul)
* **Une technique spécifique de soins esthétiques des mains**: gommage, modelage, paraffine, gants imbibés….
* **Une technique spécifique de soins esthétiques des pieds** : gommage, modelage, paraffine, chaussons imbibés….

**Caractéristiques de conformité du modèle pour la partie B de l’épreuve :**

* *Modèle féminin majeur*
* *Visage et ongles non maquillés*
* *Zones du corps et sourcils non épilés*
* *Sans prothèse ongulaire (capsules, gels, résines)*
* *Sans faux-cils ou extension de cils,*
* *Sans maquillage permanent*
* *Sans piercing pour des raisons d’hygiène et de sécurité liées à l’utilisation des appareils électriques.*

## Instructions pour l’élaboration de sujet E31 Partie B : Techniques de soins esthétiques visage et corps

|  |
| --- |
| **Conseils de rédaction :** 1. Prendre connaissance de la grille de vérification des éléments du sujet
2. Rédiger la situation professionnelle
3. Rédiger les éléments de corrigé
4. Compléter la grille de vérification de conformité du sujet et du corrigé
 |

## Grille de vérification des éléments du sujet E31 Partie B : Techniques de soins esthétiques visage et corps

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Conformité de la forme du sujet et du corrigé** | **oui** | **non** |
| Les maquettes numériques fournies sont utilisées (sujet, corrigé, matière d’oeuvre) |  |  |
| Le sujet comporte :* Une situation professionnelle
* Une liste d’actions à réaliser
 |  |  |
| Les techniques qui ne sont pas concernées par le sujet sont supprimées (pour éviter la confusion) |  |  |
| La police de caractère Arial taille 12 est respectée. |  |  |
| L’orthographe et la syntaxe sont vérifiées. |  |  |
| Les noms propres sont en majuscules  |  |  |
| Monsieur, madame sont écrits en toutes lettres et en minuscules ( exemple monsieur DUPONT ) |  |  |
| **Conformité du fond du sujet et du corrigé** | **oui** | **non** |
| La situation professionnelle est représentative du secteur d’activité |  |  |
| La situation professionnelle permet au candidat d’avoir suffisamment d’informations pour mener le sujet |  |  |
| La situation professionnelle peut être lue rapidement et comprise aisément |  |  |
| Le sujet prévoit les réalisations suivantes : * Un soin esthétique complet du corps
* La phase de traitement spécifique du soin visage
* Une épilation des sourcils
* Une épilation d’une autre zone du corps
* Une technique parmi les techniques suivantes :
* Embellissement du regard (permanente ou rehaussement des cils ou teinture des cils ou teinture de sourcils)
* Une technique de prothésie ongulaire
* Une technique spécifique de soins esthétiques des mains
* Une technique spécifique de soins esthétiques des pieds
 |  |  |
| Les réponses du corrigé sont précises |  |  |
| L’ensemble des techniques demandées est cohérent avec la durée de l’épreuve 3h30 |  |  |

##

# Epreuve E31 Prestation de beauté et de bien-être visage et corps Partie C : Techniques de maquillage visage et ongles

## Informations générales aux auteurs de sujets

Les sujets sont conçus par des enseignants d’esthétique cosmétique.

**Eléments fournis :**

* Maquette du sujet
* Maquette du corrigé
* Grille de vérification de conformité des éléments du sujet E31 C

**Autres ressources à consulter** : Référentiel et guide d’accompagnement pédagogique.

## Définition de l’épreuve E31 Partie C : Techniques de maquillage visage et ongles

* **Forme de l’épreuve : Épreuve pratique Durée : 2h30 Coefficient 3**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PÔLE 1****PRESTATIONS de BEAUTE et de BIEN-ETRE VISAGE ET CORPS****Techniques de maquillage visage et ongles** | **C12** | Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques de maquillage du visage et des ongles |
| **C13** | Adapter et mettre en œuvre des protocoles de techniques esthétiques liées aux phanères |

* **Critères d’évaluation :**

La partie C « Techniques de maquillage visage et ongles », permet d’évaluer :

* + L’aptitude à organiser, à gérer son poste de travail
	+ La maîtrise des techniques esthétiques
	+ La maîtrise du vocabulaire professionnel
	+ L’aptitude à contrôler son travail
	+ L’aptitude à respecter les règles d’hygiène, de sécurité, d’ergonomie, de confort et à adopter une démarche respectueuse de l’environnement
* **Modalité d’évaluation :**

Le candidat, à partir d’une situation professionnelle donnée, doit réaliser, sur un modèle :

* Un maquillage du visage **dont une prestation commentée d’auto-maquillage** d’une des techniques mises en œuvre
* Une autre technique parmi les 2 suivantes:
	+ Un soin des ongles et une pose de vernis classique ou fantaisie (mains ou pieds)
	+ Une pose de vernis semi-permanent (mains ou pieds)
* **Les attendus :**
* **Un maquillage du visage**: maquillage visage événement (sauf artistique)

**ET**

* **Un soin des ongles** (soin classique, ou spécifique) avec une pose de vernis classique ou fantaisie (mains ou pieds)

**OU**

* **Une pose de vernis semi-permanent (mains ou pieds)** répondant au protocole (préparation de l’ongle et réalisation de la pose)

Remarque : la prestation commentée d’auto maquillage **ne concerne que les techniques mises en œuvre lors du maquillage du visage**

 **Caractéristiques de conformité du modèle pour la partie C de l’épreuve de l’épreuve :**

* Modèle féminin majeur
* *Visage non maquillé*
* *Sourcils épilés*
* *Ongles des mains et des pieds non rongés, non maquillés, non manucurés*
* *Sans prothèse ongulaire (capsules, gels, résines)*
* *Sans faux-cils ou extension de cils,*
* *Sans maquillage permanent*
* *Sans piercing pour des raisons d’hygiène et de sécurité liées à l’utilisation des appareils électriques.*

## Instructions pour l’élaboration de sujet E31 Partie C : Techniques de maquillage visage et ongles

|  |
| --- |
| **Conseils de rédaction :** 1. Prendre connaissance de la grille de vérification des éléments du sujet
2. Rédiger la situation professionnelle
3. Rédiger les éléments de corrigé
4. Compléter la grille de vérification de conformité du sujet et du corrigé
 |

## Grille de vérification des éléments du sujet E31 Partie C : Techniques de maquillage visage et ongles

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Conformité de la forme du sujet et du corrigé** | **oui** | **non** |
| Les maquettes numériques fournies sont utilisées (sujet, corrigé, matière d’œuvre) |  |  |
| Le sujet comporte :* Une situation professionnelle
* Une liste d’actions à réaliser
 |  |  |
| Les techniques qui ne sont pas concernées par le sujet sont supprimées (pour éviter la confusion) (laisser l’ensemble des thématiques d’auto maquillage) |  |  |
| La police de caractère Arial taille 12 est respectée. |  |  |
| L’orthographe et la syntaxe sont vérifiées. |  |  |
| Les noms propres sont en majuscules  |  |  |
| Monsieur, madame sont écrits en toutes lettres et en minuscules ( exemple monsieur DUPONT ) |  |  |
| **Conformité du fond du sujet et du corrigé** | **oui** | **non** |
| La situation professionnelle est représentative du secteur d’activité |  |  |
| La situation professionnelle peut être lue rapidement et comprise aisément |  |  |
| La situation professionnelle permet au candidat d’avoir suffisamment d’informations pour mener le sujet (ex : french manucure classique/french manucure colorée…..) |  |  |
| Le sujet prévoit la réalisation : * Un maquillage du visage
* Une prestation commentée d’auto-maquillage d’une des techniques mises en œuvre
* Une autre technique parmi les 2 suivantes :
	+ Un soin des ongles + une pose de vernis classique ou fantaisie (mains ou pieds)
	+ Une pose de vernis semi-permanent (mains ou pieds)
 |  |  |
| Les réponses du corrigé sont précises |  |  |
| L’ensemble des techniques demandées est cohérent avec la durée de l’épreuve 2h30 |  |  |

# Epreuve E32 Relation et expérience client Secteurs Esthétique cosmétique parfumerie

## Informations générales aux auteurs de sujets

Les sujets sont conçus par des enseignants d’esthétique cosmétique.

**Autres ressources à consulter** : Référentiel et guide d’accompagnement pédagogique

## Définition de l’épreuve E32 Relation et expérience clients Secteurs ECP

* **Forme de l’épreuve : Épreuve orale Durée : 50 minutes Coefficient 3**

L’épreuve comporte deux situations d’évaluation successives :

* La 1ère situation : présentation d’une entreprise
* **La 2ème situation : simulation de vente**
* **Compétences évaluées**

 L’épreuve permet d’évaluer la maîtrise des compétences professionnelles du pôle 2 et les savoirs associés qui leurs sont rattachés :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **POLE 2** **RELATION et EXPERIENCE CLIENT** **Secteur ESTHETIQUE** **COSMETIQUE PARFUMERIE**  | **C21** | Accueillir et prendre en charge la clientèle | S2 – Savoirs associés Pôle 2  |
| **C22** | Analyser les attentes de la clientèle et élaborer un parcours client |
| **C23** | Conseiller et vendre des produits cosmétiques et des prestations esthétiques |
| **C24** | Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et de prestations esthétiques |
| **C25** | Evaluer la satisfaction de la clientèle |

**1ère situation : Présentation d’une entreprise beauté bien-être** - épreuve orale – 25 min coef 1,5

Prestation orale 25 minutes maximum :

* 15 minutes maximum de présentation **(support numérique)**
* 10 minutes d’entretien avec le jury (maximum)
* Présentation de l’entreprise (identité, statut et description de l’environnement, typologie de la clientèle, zone de chalandise, aménagement des locaux, organigramme, présentation des activités de l’entreprise)
* Description de la mise en œuvre d’une action promotionnelle ou d’une action à laquelle le candidat a participé dans l’entreprise (produits et/ou prestations)
* Présentation d’une enquête de satisfaction de la clientèle conduite par le candidat

**2ème situation : Simulation d’une vente de produits cosmétiques ou d’une prestation esthétique**  - épreuve orale - durée 25 min coef 1,5

Prestation orale 25 minutes :

* Temps de préparation : 10 minutes maximum (dont 5 minutes de prise en main de l’appareil de diagnostic digital selon le sujet)
* Temps du sketch : 20 minutes maximum (15 minutes en cas d’utilisation de l’appareil de diagnostic digital)

Le sujet place le jury en position de client. Pendant le temps de préparation le candidat s’approprie les éléments de l’espace de vente contextualisé et l’utilisation de l’appareil de diagnostic de peau.

Les sujets portent sur la vente argumentée :

* Soit d’un **produit cosmétique visage** ou d’une **prestation esthétique soin visage** adapté, suite à un diagnostic digital sur un des membres du jury : le candidat va faire sa recherche de besoins à l’aide de l’appareil et il proposera le produit ou la prestation adaptée, le candidat devra argumenter le choix proposé (texture, principes actifs, mode d’utilisation...
* Soit d’un **parfum** : : le candidat devra argumenter avec un vocabulaire professionnel en intégrant les familles de parfum associées aux différentes notes olfactives

Soit d’une **prestation esthétique beauté bien-être** : il s’agit de toutes les prestations à l’exception des soins visage (première proposition de sujet) et des maquillages visage puisque la vente de produits de maquillage visage est évalué lors de la démonstration d’auto maquillage.

**En l’absence de support numérique de la part du candidat, les situations 1 et 2 ne peuvent pas avoir lieu.**

 **Le jury informe le candidat que la note de 0 lui est attribuée à l’épreuve E32.**

## Instructions pour l’élaboration de sujet E32 Relation et expérience clients Secteurs ECP (situation 2)

|  |
| --- |
| **Conseils de rédaction :** 1. Prendre connaissance de la grille de vérification de conformité
2. Compléter le tableau récapitulatif de sujets avec une situation de vente (En cas de vente de prestation, la situation professionnelle **prévoit des indisponibilités et un planning doit être fourni au candidat**)
3. Compléter la grille de vérification de conformité du sujet et du corrigé (présente dans le document récapitulatif de sujets
 |

## Exemples de sujets E32

|  |  |
| --- | --- |
| **Vente** | **Sujet** |
| Produit cosmétique visage suit à un diagnostic digital | Vous trouvez que vos rides sont marquées.Vous comptez sur votre esthéticienne pour vous proposer des soins adaptés. |
| Prestation esthétique soin visage suite à un diagnostic digital | Vous trouvez que vos rides sont marquées.Vous comptez sur votre esthéticienne pour vous proposer une prestation adaptée.Vous êtes disponible 2 matinées par semaine. |
| Parfum | Vous souhaitez changer votre parfum que vous trouvez trop capiteux. |
| Prestation esthétique beauté bien-être | Vous vous sentez fatiguée et stressée. Vous souhaitez vous octroyer un moment de détente.Vous êtes disponible sur le temps de midi. |

## Exemple de planning

**PLANNING**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **LUNDI** | **MARDI** | **MERCREDI** | **JEUDI** | **VENDREDI** | **SAMEDI** |
| 9h |   |   |   |   |   |   |
| 9h30 | Mme BARAL (soin du visage)  |   |   | Mme COSTA (soin du visage)  |   |   |
| 10h |   |   | Mme DAN (Manucure)  | Mme PORTAL (maquillage)  |
| 10h30 |   |   |   |   |   | Mme DULAC (Pose de vernis)  |
| 11h |   | M. DUPUY (½ jambes)  | Mme MATIS (Manucure)  |   |   |   |
| 11h30 | Mme MALUS (Manucure)  |   |   |   |   |   |
| 12h |   |   |   |   |   | Mme DAVID(Maquillage)  |
| 12h30 |   |   |   |   |   |   |
| 13h |   |   |   |   |   |   |
| 13h30 |   |   |   |   | Mme THIEN(soin du visage)  |   |
| 14h |   | Mme CHAPUIS (Modelage)  | Mme PASCAL(Pose de vernis)  |   |   |   |
| 14h30 | Mme DURANT (Modelage)  |  |   |   | Mme VEGA(½ jambes)  | Mme FUENTES (Manucure)  |
| 15h |  | Mme MALUS (Modelage)  |   |   |   |
| 15h30 |   |   |  | Mme FUENTES (½ jambes)  |   |   |
| 16h |   |   |   |   |   |   |
| 16h30 |   |   |   | M. PIERRE(épilation sourcils)  | Mme JULIUS(Modelage)  |   |
| 17h |   | Mme TALVIS(Soin corps)  |   |   |   |
| 17h30 |   |  |   |   |   |   |
| 18h |   |   |   |   |   |   |
| 18h30 |   |   |   |   |   |   |

## Grille de vérification des éléments du sujet E32 Relation et expérience clients Secteurs ECP

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Conformité de la forme du sujet et du corrigé** | **oui** | **non** |
| La maquette numérique fournie est utilisée |  |  |
| Le sujet comporte une situation professionnelle |  |  |
| L’orthographe et la syntaxe sont vérifiées. |  |  |
| **Conformité du fond du sujet et du corrigé** | **oui** | **non** |
| La situation professionnelle est représentative du secteur d’activité |  |  |
| La situation professionnelle est suffisamment explicite les thèmes : * Soit d’un **produit cosmétique visage** ou d’une **prestation esthétique soin visage** adaptés, suite à un diagnostic digital sur un des membres du jury
* Soit d’un **parfum**
* Soit d’une **prestation esthétique beauté bien-être**
 |  |  |
| En cas de vente de prestation, la situation professionnelle **prévoit des indisponibilités** |  |  |

# Référencement bibliographique et gestion de la documentation

Référencement bibliographique (Norme ISO 690)

|  |  |
| --- | --- |
| **Type de document** | **Référencement** |
| Article | Auteur. Titre de l'article. *Titre du périodique*, année, n°, pages. |
| Article électronique | Auteur. Titre de l'article. *Titre du périodique* [en ligne], année, n°, pages. [Consulté le JJ/MM/AAAA]. Disponible à l'adresse : URL ou DOI |
| Numéro de périodique | *Titre du périodique*. Mention d'édition. Lieu d'édition : Editeur, année, numérotation dans la série. |
| Numéro de périodique en ligne | *Titre du périodique* [en ligne]. Mention d'édition. Lieu d'édition : Editeur, année, numérotation dans la série. [Consulté le JJ/MM/AAAA]. Disponible à l'adresse : URL ou DOI |
| Livre | Auteur. *Titre*. Mention d'édition. Lieu d'édition : Editeur, année. |
| Chapitre | Auteur. *Titre du chapitre*. In : Auteur (si différent). Titre de l'ouvrage. Mention d'édition. Lieu d'édition : Editeur, année, pages. |
| Chapitre électronique | Auteur. *Titre du chapitre*. In : Auteur (si différent). Titre de l'ouvrage en ligne]. Mention d'édition. Lieu d'édition : Editeur, année, pages. [Consulté le JJ/MM/AAAA]. Disponible à l'adresse : URL ou DOI |
| Dictionnaire et encyclopédie papier | Auteur de l'entrée. Entrée consultée. In : Auteur. *Titre de l'ouvrage.* Lieu d'édition : Editeur, année. |
| Dictionnaire et encyclopédie en ligne | Auteur de l'entrée. Entrée consultée. In : Auteur. *Titre de l'ouvrage* [en ligne]. Lieu d'édition : Editeur, année. [Consulté le JJ/MM/AAAA]. Disponible à l'adresse : URL ou DOI |
| Communication à une conférence ou un congrès | Auteur. Titre de la communication. In : Organisateur du colloque. *Titre du colloque* : actes du colloque, date, lieu du colloque. Lieu d'édition : Editeur, année, pages |
| Reportage ou épisode tiré d'une émission | Reporter. Titre du reportage ou de l'épisode [reportage ou épisode télévisé]. In : Réalisateur (réalisateur). *Titre de l'émission*. Lieu : Studio ou compagnie cinématographique, date |
| Vidéo en ligne | Auteur [Pseudonyme].Titre de la vidéo [vidéo en ligne]. Année. [Consulté le JJ/MM/AAAA]. Disponible à l'adresse : URL ou DOI |
| Photographie ou image (en ligne) | Auteur. *Titre de l'œuvre* [Image en ligne]. Disponible à l'adresse : URL ou DOI |
| Site Web | Auteur. *Titre de la page d'accueil* [en ligne]. Lieu d'édition : Editeur, date de publication. Date de mise à jour. [Consulté le JJ/MM/AAAA]. Disponible à l'adresse : URL ou DOI |
| Page Web | Auteur. Titre de la page. In : Auteur. *Titre de la page d'accueil* [en ligne]. Lieu d'édition : Editeur, date de publication. Date de mise à jour. [Consulté le JJ/MM/AAAA]. Disponible à l'adresse : URL ou DOI |

Quelques remarques :

* + Si le document est élaboré par l’auteur indiquer :

Source : Document élaboré par l’auteur ou document modifié par l’auteur d’après….

* + Si les éléments sont sélectionnés sur internet : mentionner la source (voir tableau précédent)
	+ Les éléments relatifs à une entreprise, à part s’ils sont trouvés sur internet (mentionner la source), doivent faire l’objet de l’obtention de l’autorisation de leur utilisation par leur propriétaire