|  |  |
| --- | --- |
| **BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE****Document d’aide à l’évaluation****E31 Prestations de beauté et de bien-être visage et corps****E31 B Techniques de soins esthétiques visage et corps** | **Session 2025** |
| **Epreuve pratique** **Durée 3h30 - Coef 5** |
| **Compétences** | **Critères d’évaluation\*** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **C11.2****C11.3****C13.1****C13.3****C13.4** | - Organisation et gestion du poste de travail - Respect :* du confort de la cliente
* des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie
* de l’anatomie et la physiologie
* d’une durée de réalisation optimisée
* de la règlementation en vigueur
* d’une démarche respectueuse de l’environnement
 | Mise en danger de la cliente ou de l’esthéticienneManque d’hygiène |  2 ou 3 critères ne sont pas respectés Dont le non-respect des règles d’hygiène | 1 ou 2 indicateurs ne sont pas pris en compte | Tous les critères d’évaluation sont pris en compte\* |
| **C11.2 Réaliser des soins esthétiques du visage, cou, décolleté** |
| Réaliser la phase de traitement du soin esthétique du visage en utilisant :* des techniques manuelles
* des produits cosmétiques
* des appareils
 |  - Maîtrise des techniques adaptées à la demande : * Manuelles
* Utilisant des appareils
* Utilisant des produits cosmétiques

- Enchainement logique des étapes | Mauvaise maîtrise des techniquesetchoix des techniques inadapté | Mauvaise maitrise des techniques ouchoix des techniques non-adapté | Les choix sont adaptés mais les techniques manquent de précision  | Tous les critères d’évaluation sont pris en compte\* |
| **C11.3 Réaliser des soins esthétiques du corps** |
| Réaliser un soin esthétique complet du corps en utilisant :* des techniques manuelles
* des produits cosmétiques
* des appareils
 | - Maîtrise des techniques adaptées à la demande : * Manuelles
* Utilisant des appareils
* Utilisant des produits cosmétiques

- Enchainement logique des étapes | Mauvaise maîtrise des techniquesetchoix des techniques inadapté | Mauvaise maitrise des techniques ouchoix des techniques non-adapté | Les choix sont adaptés mais les techniques manquent de précision  | Tous les critères d’évaluation sont pris en compte\* |
| **C13.1 Réaliser des épilations** |
| Réaliser une épilation des sourcils | - Respect du protocole- Maitrise des techniques- Qualité du résultat | Techniques non maîtriséesRésultat non satisfaisant (reste des poils, des rougeurs, de la cire…) | Techniques non maitrisées Résultat qui manque de netteté (poils et/ou cire…) | Techniques globalement maitrisées Résultat satisfaisant (pas de poils, ni rougeurs, ni restes de cire…) | Tous les critères d’évaluation sont pris en compte\* |
| Réaliser une épilation d’une zone du corps :- Membres supérieurs - Membres inférieurs- Maillot (simple, brésilien, américain) |
| **C13.3 Réaliser des techniques d’embellissements du regard****OU C13.4 Réaliser des techniques de prothésie ongulaire****OU C11.3 Réaliser des soins esthétiques des mains OU des pieds** |
| Réaliser une permanente des cils ou un rehaussement des cils ou la teinture des cils ou la teinture de sourcils. **OU**Réaliser une technique de prothésie ongulaire. (Technique au choix du candidat : capsules, capsules + résine, capsules + gel, résine seule ou gel seul)**OU**Réaliser une technique spécifique de soins esthétiques des mains (gommage, modelage, paraffine, gants imbibés…)**OU**Réaliser une technique spécifique de soins esthétiques des pieds (gommage, modelage, paraffine, enveloppement, chaussons imbibés…) | - Respect du protocole- Maitrise des techniques- Enchainement logique des étapes- Qualité du résultat | Techniques non maîtriséesRésultat non satisfaisant  | Techniques non maitrisées Résultat globalement satisfaisant | Techniques globalement maitrisées Résultat satisfaisant | Tous les critères d’évaluation sont pris en compte\* |

|  |  |
| --- | --- |
| **BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE****Document d’aide à l’évaluation****E31 Prestations de beauté et de bien-être visage et corps****E31 C Techniques de maquillage visage et ongles** | **Session 2025** |
| **Epreuve pratique et orale** **Durée 2h30 - Coef 3** |
| **Compétences** | **Critères d’évaluation\*** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **C12.2****C12.3****C12.5 et C13.4 OU** **C12.6** | - Organisation et gestion du poste de travail - Respect :* du confort de la cliente
* des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie
* d’une durée de réalisation optimisée
* de la règlementation en vigueur
* d’une démarche respectueuse de l’environnement
 | Mise en danger de la cliente ou de l’esthéticienneManque d’hygiène |  2 ou 3 critères ne sont pas respectés Dont le non-respect des règles d’hygiène | 1 ou 2 indicateurs ne sont pas pris en compte | Tous les critères d’évaluation sont pris en compte\* |
| **C12.2 Réaliser des maquillages visage**  |
| Réaliser un maquillage du visage | - Maîtrise de la technique- Mise en valeur du visage - Respect des attentes de la cliente- Qualité du résultat | Techniques non maitriséesLes attentes de la cliente ne sont pas respectéesLe maquillage n’est pas net et/ ou n’est pas finalisé et ne met pas en valeur le modèle | Le maquillage est finalisé mais il n’est pas net et ne met pas en valeur le modèle | Les techniques sont partiellement maitrisées (dégradé, structure, corrections…)Le visage est mis en valeur Respect des attentes de la clienteRésultat qui manque de netteté | Tous les critères d’évaluation sont pris en compte\* |
| **C12.3 Réaliser des démonstrations d’auto-maquillage** |
| Réaliser une démonstration d’auto-maquillage | Argumentaire et gestuelle favorisant la vente et l’utilisation de produits et instruments de maquillage : - Langage adapté- Pertinence de l’argumentaire- Maîtrise d’un vocabulaire professionnel - Maîtrise du geste | Langage inadapté Absence d’argumentaireMauvaise maîtrise du geste | Langage inadaptéArgumentaire non pertinent et erronéGestes maladroits | Langage et vocabulaire adaptésArgumentaire insuffisant Maîtrise du geste  | Tous les critères d’évaluation sont pris en compte\* |
| **C13.4 Réaliser un soin esthétique des ongles des mains et des pieds****C12.5 Réaliser un maquillage des ongles classique ou fantaisie** |
| Réaliser un soin des ongles des mains **ou** des pieds : manucurie simple, tiède**ET**Réaliser une pose de vernis classique **ou** une pose fantaisie | - Maîtrise de la technique - Enchainement logique des étapes- Respect de la règlementation en vigueur- Respect de l’anatomie et de la physiologie- Qualité du résultat- Respect du protocole de pose d’un vernis classique ou pose fantaisie- Maîtrise de la technique- Mise en valeur des ongles - Respect des attentes de la cliente- Qualité du résultat | Ensemble des techniques réalisées mais non maîtrisées ou inachevéesSoin des ongles réalisé, non maitrisé et pose de vernis non réalisé Soin des ongles non réalisé et pose de vernis non maitrisée | Techniques non maitrisées, résultat qui manque de netteté, les ongles ne sont pas mis en valeur ou non respect des attentes de la clienteSoin des ongles réalisé correctement mais la pose de vernis est non réaliséeSoin des ongles non réalisé et la pose de vernis est maitrisée | Techniques maitriséesRésultat partiellement satisfaisant (netteté des ongles et/ou des cuticules et/ou de la pose de vernis)Les ongles sont mis en valeurRespect des attentes de la cliente | Tous les critères d’évaluation sont pris en compte\* |
| **OU C12.6 Réaliser un maquillage des ongles semi-permanent** |
| Réaliser une pose de vernis semi permanent | - Respect du protocole de pose d’un vernis semi-permanent- Maîtrise de la technique- Mise en valeur des ongles- Respect des attentes de la cliente - Qualité du résultat | Techniques inachevées ou non maitrisées et non-respect des attentes Résultat peu soigné | Prestation soignée mais non-respect des attentes de la cliente Prestation peu soignée mais respect des attentes de la cliente | Techniques maitriséesRésultat partiellement satisfaisant (netteté des ongles et/ou des cuticules et/ou de la pose de vernis)Les ongles sont mis en valeurRespect des attentes de la cliente | Tous les critères d’évaluation sont pris en compte\* |

|  |  |
| --- | --- |
| **BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE****Document d’aide à l’évaluation****E32 Relation et expérience client secteurs ECP** | **Session 2025** |
| **Epreuve orale** **Durée 50 min - Coef 3** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Compétences évaluées** | **C21** Accueillir et prendre en charge la clientèle**C22** Analyser les attentes de la clientèle et élaborer un parcours clients**C23** Conseiller et vendre des produits cosmétiques et des prestations esthétiques**C24** Mettre en place et animer des actions de promotions de produits et de prestations esthétiques**C25** Evaluer la satisfaction de la clientèle |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Situations** | **Critères d’évaluation\*** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **1ère situation : Présentation de l’entreprise** (25 min max : présentation 15 min max + entretien 10 min max) |
| Présentation de l’entreprise beauté bien être, support de la formation ou activité professionnelle du candidat | - Identité- Statut - Description de l’environnement- Typologie de la clientèle- Zone de chalandise- Aménagement des locaux- Organigramme - Présentation des activités de l’entreprise | Présentation très succincte de l’entreprise | Entreprise partiellement présentéeEt/ouInformations incohérentes | Toutes les informations sont présentes. Présence de quelques incohérences. | Tous les critères sont respectés\* et pertinents |
| Description de la mise en œuvre d’une action promotionnelle ou d’une action à laquelle le candidat a participé dans l’entreprise (produit et/ou prestation**)** | - Démarche argumentée de conception et de programmation- Animation répondant aux objectifs fixés- Mesure de l’impact de l’action promotionnelle | Description de l’action très succincteAbsence d’argumentationAbsence d’objectifMesure de l’impact très succinct | Description de l’action succinctePeu d’argumentationObjectif incohérentMesure de l’impact peu approfondie | Description de l’action non complète ou peu structuréeMesure de l’impact de l’action peu développéeImplication réelle du ou de la candidate dans les activités | Tous les critères sont respectés\* |
| Présentation d’une enquête de satisfaction de la clientèle conduite par le candidat. | - Questionnaire pertinent- Analyse des réponses en identifiant les causes de satisfaction et de non satisfaction-Solutions adaptées et argumentées dans un but de fidélisation de la clientèle | Présentation très succincte de l’enquête de satisfaction Absence d’analyse Solutions non adaptées ou absence de solution | Présentation succincte de l’enquêtePeu d’analyse des réponsesetSolutions peu argumentées | Présentation complète de l’enquête mais peu d’analyse des réponses ou solutions peu argumentées | Tous les critères sont respectés\* |
| Qualité du support numérique | - Support numérique clair et illustré- Syntaxe et orthographe maitrisées | Support de présentation confus, sans illustrations. De nombreuses erreurs de syntaxe et d’orthographe.  | Support de présentation peu clair et peu soignéQuelques erreurs de syntaxe et d’orthographe | Support de présentation clair mais peu illustré Syntaxe et orthographe correctes | Tous les critères sont respectés\* |

|  |  |
| --- | --- |
| **BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE****Document d’aide à l’évaluation****E32 Relation et expérience client secteurs ECP** | **Session 2025** |
| **Epreuve orale** **Durée 50 min - Coef 3** |
| **2ème : Simulation d’une vente** (25 min max : préparation 10 min max + sketch 20 min max)**Le sujet de la vente argumentée porte sur :** Un produit cosmétique visage **OU** une prestation esthétique soin visage adapté suite à un **diagnostic digital** sur un des membres\* du jury **OU** un parfum **Ou** une prestation esthétique beauté bien-être (à l’exception d’un soin du visage et maquillage visage) |
| **Compétences** | **Critères d’évaluation** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| C21.1 Adopter une posture professionnelle | * Tenue professionnelle adaptée
* Attitude et langage adaptés au profil du client ou de la cliente et à l’image de l’entreprise
 | Aucun des 3 éléments n’est conforme | Seul 1 des 3 éléments (tenue, attitude, langage) est conforme aux attentes | 2 des 3 éléments (tenue, attitude, langage) sont conformes aux attentes | Tenue professionnelle adaptée Communication non verbale (attitude, gestuelle…) professionnelle et adaptée : création d’un climat de confiance Expression claire, vocabulaire professionnel adapté |
| C22.1 Repérer les attentes, les besoins et les motivations de la clientèle | * Questionnaire pertinent
 | Questionnement inadapté | Questionnement imprécis et peu pertinent | Questionnement permettant de cerner les principaux besoins de la clientèle | Questionnement pertinent et approfondi |
| C22.2 Présenter un bilan des attentes, des besoins et des motivations de la clientèle en vue de la vente ou de conseils d’utilisation de produits, de prestations esthétiques | * Diagnostic esthétique adapté aux besoins du client \*\*
* Présentation argumentée du bilan personnalisé
 | Observation inexploitéeBilan personnalisé non réalisé ou faux | Observation rapide et sommairePrésentation non argumentée | Observation permettant de cerner les principaux besoins de la clientèlePrésentation peu argumentée | Observation méthodique permettant d’identifier les principaux besoins de la clientèlePrésentation argumenté du **bilan personnalisé** |
| C23.1 Reformuler les besoins de la clientèle | * Reformulation correcte des besoins
 | Absence de reformulation | Reformulation incomplète et mal formulée | Reformulation incomplète mais correctement formulé | Reformulation complète et pertinente |
| C23.2 Sélectionner des produits ou des services adaptés aux attentes | * Proposition de produits ou de prestations de services adaptés
 | Pas de proposition produit ou prestation adapté aux attentes du ou de la client (e) | Proposition qui ne répond pas à l’attente du ou de la client (e) | Proposition adaptée mais non complète ou non personnalisée | Proposition complète et **adaptée et personnalisée** |
| C23.3 Argumenter la sélection | * Argumentation développée de la sélection relative aux attentes, aux besoins de la clientèle
 | Argumentation inexistante ou inadaptée au client et à ses besoins | Argumentation peu cohérente ou incomplète et peu adaptée au client et à ses besoins | Argumentation adaptée au client et à ses besoins mais peu développée | Argumentation complète et **adaptée au client et à ses attentes** |
| C23.4 Répondre aux objections | * Repérage des freins à la décision
* Réponses pertinentes aux objections
 | Pas de repérage des freins à la décisionPas de réponse aux objections | Repère les freins à la décision ou répond à une objection | Repère les freins à la décision et apporte des réponses aux objections | Anticipe les freins à la décision et apporte des réponses pertinentes et personnalisées aux 2 ou 3 objections |
| C23.5 Proposer une vente additionnelle de produits, de prestations | * Propositions pertinentes
 | Ne propose pas de vente additionnelle | Propose une vente additionnelle peu ou pas adaptée au profil du client | Propose une vente additionnelle adaptée au profil du client | Propose une vente additionnelle **adaptée au profil du client** et argumente sa proposition |
| C23.6 Conclure la vente | * Conclusion de l’acte d’achat par l’encaissement
* Proposition argumentée de doses d’essai
* Prise de rendez-vous\*\*
* Utilisation d’un outil de fidélisation
* Utilisation d’un logiciel de gestion de la relation client
 | Un seul élément réalisé | Au moins deux éléments de la conclusion de la vente dont l’encaissement, sont présents et acceptables  | Tous les éléments de la conclusion de la vente sont présents et acceptablesFait allusion ou non à un GRC y compris en l’absence de ce dernier | Tous les éléments de la conclusion de la vente présents, pertinents et adaptésFait allusion à un logiciel GRC y compris en l’absence de ce dernier |

\*\* si le sujet le nécessite