

# BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

## ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE

**SESSION 2018**

**CORRIGÉ**

**ÉPREUVE E2 TECHNOLOGIQUE**

**SOUS-ÉPREUVE A2**

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

**Ce corrigé comporte 8 pages.**

**Privilégier la pertinence des réponses.**

**Accepter toute proposition cohérente.**

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - <b>CORRIGÉ</b>		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1809-ECP T 21	Page <b>1</b> sur <b>8</b>	

## **SITUATION 1 (16 POINTS)**

**Travail à faire n° 1.1 : (16 points)** Rédiger une note de synthèse structurée en respectant les consignes de Claire SIMON.

**Respect de la forme** : 3 parties : (introduction, développement, conclusion) **1 pt** pour les 3 parties (**0 si manque une partie**)

**Introduction** : Une phrase globale de présentation **1 pt ou 1 pt pour la problématique**

La franchise est une solution adaptée pour permettre à une personne d'exploiter un commerce en s'assurant une protection.

**Problématique** : La franchise est-elle une garantie pour l'ouverture d'un bar à ongles ?

**Développement** (2 parties : la franchises, le commerce indépendant) :

**Avantages de la franchise by V : 3 pts (1,5 pt par avantage, 2 avantages maximum)**

- Être accompagné dans la création et le développement de son entreprise en franchise
- Notoriété de l'enseigne et donc évolution plus rapide du CA
- Formation et assistance dans la gestion et la logistique
- Accès à des conditions préférentielles d'achat des produits
- Bénéficier de la force de communication d'une enseigne et sa capacité d'innovation €
- CA après 2 ans de 25 000 €

**Inconvénients de la franchise by V : 3 pts (1,5 pt par inconvénient, 2 inconvénients maximum)**

- Une franchise offre une liberté limitée à l'entrepreneur Le respect du cahier des charges
- Apport personnel de 25 000 €
- Investissement de 99 500 €
- Redevance de 1 250 €/mois
- S'affilier aux contraintes commerciales et juridiques de By V

**Avantages du commerce indépendant : 3 pts (1,5 pt par avantage, 2 avantages maximum)**

- Le sentiment de totale indépendance
- Créer et gérer seul son activité (choix des fournisseurs, des produits, du concept...)
- Les formalités de création sont simples

**Inconvénients du commerce indépendant : 3 pts (1,5 pt par inconvénient, 2 inconvénients maximum)**

- Nécessité de l'expérience et du savoir faire dans l'activité
- Un investissement personnel important
- Pas d'accompagnement ni d'aide financière pour le lancement de l'activité

**Conclusion** : Le choix de la franchise doit être clairement exposé avec au moins un argument présenté (**2 pts**) (si présence uniquement du choix de la franchise 1 point).

Malgré un investissement de départ élevé, la franchise by V semble être la solution la plus adaptée car

- Bénéficie de l'expertise et savoir-faire du franchiseur que Claire ne possède pas dans le domaine de l'onglerie.
- Un accompagnement en termes d'activité et de formation.

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - <b>CORRIGÉ</b>		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1809-ECP T 21	Page 2 sur 8	

## **SITUATION 2 (17 POINTS)**

**Travail à faire n° 2.1 : (14 points)** Rédiger l'annonce de recrutement

**Annexe R2.1 : Annonce de recrutement**



**pour l'ouverture prochaine d'un bar à ongles, recrute :**

Intitulé du poste : **1 point**.....**PROTHÉSISTE ONGULAIRE**.....

Profil souhaité : **2 points (1 pt par exigence)**

- CAP, BEP ou équivalent Exigé Soins ongles
- Expérience exigée de 2 ans - ongles

Compétences : **5 points (1 pt par compétence)** sous forme rédactionnelle

- Accueillir une clientèle
- Entretien un poste de travail
- Procédures de nettoyage et de désinfection
- Proposer un service, produit adapté à la demande client
- Réaliser des soins des mains, manucure, beauté des pieds
- **Maîtrise toutes les techniques de Nail Art et de pose de faux ongles**
- Règles d'hygiène et d'asepsie
- Vendre une prestation ou un produit

Missions : **2 points - réponse rédigée**

- **Prestations d'onglerie**
- Vente de produits
- Vente de services
- *Toutes réponses cohérentes acceptées*

Rémunération mensuelle : **2 points** si rémunération mensuelle. **1 point** si taux horaire

**Horaire de 9,88 X 35 X 4,33 = 1 498, 50**

ou accepter le calcul suivant : **(35 H X 52 S) / 12 M = 151,67 H par mois X 9,88 = 1 498,50**

Type de contrat : **1 point**

**Contrat à durée indéterminée**

Documents à fournir : **1 point (0,5 point par document)**

**CV et lettre de motivation**

**Travail à faire n° 2.2 : (3 points)** Sélectionner le(la) quatrième candidat(e) retenu(e) pour le poste de prothésiste ongulaire en justifiant votre choix

**Candidate retenue : KUMBA DIRIS (1 point)**

**Justification : (2 points) (1 point par élément de réponse)**

- Expérience significative en onglerie
- CAP Esthétique/ Cométique
- Formation prothésiste ongulaire

Manon Lieutaux : pas d'expérience significative en onglerie

Lucas Genny : pas de diplôme en esthétique

**SITUATION N°3 : Gestion des produits, les équipements et l'entreprise (32 POINTS)**

**Travail à faire n° 3.1 : (6 points)** Comparer le bon de commande et le bon de livraison afin d'identifier les éventuelles anomalies.

**Annexe R2 : Tableau des anomalies 1 point par erreur + 1 par justification**

Référence et désignation produit	Anomalies constatées
NLF62 in the cable carpool lane NLL87 Malaga Wine NLW52 Got the Blues for Red	Reçu <b>NLN55</b> Spareme a French Quarter à la place 5 livrés alors que 6 ont été commandés donc 1 reliquat 4 livrés alors que seulement 3 ont été commandés

Accepter toute formulation d'anomalie cohérente.

**Travail à faire n° 3.2 : (6 points)** Rédiger le mail à l'attention du fournisseur

A : [contact@opi-france.com](mailto:contact@opi-france.com) (0,5 point)

Objet : Réclamation (0,5 point) concernant la livraison n° (0,5 point)  
(Accepter tout autre objet en cohérence avec la situation)

Message :

Enoncer la date (1 pt) et le numéro de livraison ou le numéro de commande (1 pt)  
Enoncer les anomalies en présentant désignation et anomalie (0,5 pt) par référence = 1,5 pt  
Formule politesse et signature par Camille - Assistante (1 pt – 0 si un élément manquant)  
Accepter toute proposition cohérente.

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - <b>CORRIGÉ</b>		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1809-ECP T 21	Page 4 sur 8	

**Travail à faire n° 3.3 (13 points)** Déterminer le prix psychologique de cette prestation. Justifier le choix de ce prix.

**Annexe R6 : Le prix psychologique (0,25 par case = 9,5 pts)**

Prix en €	Nombre de personnes ayant répondu « prix trop élevé »	% des réponses	% cumulé croissant (A)	Nombre de personnes ayant répondu « qualité insuffisante »	% des réponses	% cumulé décroissant (B)	% des clients potentiellement consommateurs $100 - (A + B)$
15	0	0,00	0,00	25	25,00	100,00	0,00
20	5	5,00	5,00	25	25,00	75,00	20,00
<b>25</b>	<b>14</b>	<b>14,00</b>	<b>19,00</b>	<b>21</b>	<b>21,00</b>	<b>50,00</b>	<b>31,00</b>
30	36	36,00	55,00	20	20,00	29,00	16,00
35	36	36,00	91,00	8	8,00	9,00	0,00
40	7	7,00	98,00	1	1,00	1,00	1,00
45	1	1,00	99,00	0	0,00	0,00	1,00
50	1	1,00	100,00	0	0,00	0,00	0,00
	<b>100</b>	<b>100</b>		<b>100</b>	<b>100</b>		

**Les calculs (1,5 pt)**

% des réponses :  $(5/100) \times 100 = 5$

% cumulé croissant (A) :  $0 + 5 = 5$

% des réponses :  $(25/100) \times 100 = 25$

% cumulé décroissant (B) :  $100 - 25 = 75$

% des clients potentiellement consommateurs =  $100 - (5 + 75) = 20$

0,25 par bonne réponse

0,5 par bonne réponse

**Le prix psychologique : 25 euros (1 pt)**

**Justification : (1 pt)**

C'est le prix qui est considéré comme étant le prix le plus acceptable ; il n'est pas considéré trop cher et présente la meilleure qualité pour le plus grand nombre de clients.

Autre réponse possible : le prix psychologique est de 25 euros parce qu'il correspond au pourcentage le plus élevé des acheteurs potentiels... (Accepter toute réponse cohérente avec ce concept).

**Travail à faire n° 3.4 : (7 points) Rédiger le SMS**

Respect de la consigne des 160 caractères (1 pt)

Accroche (1 pt)

Nom du bar à Ongle (1 pt)

Lieu et période : (1 pt)

Offre promotionnelle (2 pts) (Pose vernis semi-permanent = 1 pt) (bijou et pose gratuite = 1 pt)

Stop : (1 pt)

Exemple (accepter toute proposition cohérente) :

**OFFRE SPÉCIALE POUR VOUS**

**Du 26 mai au 1° juin 2018** *pour  
débuter un été en beauté*

- **Votre bar à ongles by V** de  
**PARINOR** vous offre, pour la pose  
d'un vernis semi-permanent, le  
bijoux Swarovski et la pose

**Stop au 30512**

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - <b>CORRIGÉ</b>		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1809-ECP T 21	Page 6 sur 8	

**Situation 4 : LA GESTION DU PERSONNEL (15 POINTS)**

**Travail à faire n°4.1 : (8 points)** Terminer le planning de la semaine d'ouverture du bar à angle.

➤ **Annexe R2 : Planning hebdomadaire du personnel (1 pt par esthéticienne et par jour sinon 0)**

	Samedi 26 mai				Lundi 28 mai				Mardi 29 mai				Mercredi 30 mai				Jeudi 31 mai				Vendredi 1 juin			
	Lorie	Sana	Sally	Recrue 4	Lorie	Sana	Sally	Recrue 4	Lorie	Sana	Sally	Recrue 4	Lorie	Sana	Sally	Recrue 4	<u>Lorie</u>	<u>Sana</u>	<u>Sally</u>	<u>Recrue 4</u>	<u>Lorie</u>	<u>Sana</u>	<u>Sally</u>	<u>Recrue 4</u>
10h-11h			B	B	R	B			B	R			B			R		<u>B</u>	<u>R</u>				<u>B</u>	<u>B</u>
11h-12h			B	B	R	B	B		B	R	B		B	B		R	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>R</u>				<u>B</u>	<u>B</u>
12h-13h	B	B	D	B	R	D	B	B	D	R	B	B	D	B	B	R	<u>B</u>	<u>D</u>	<u>R</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>D</u>	<u>B</u>
13h-14h	B	B	B	D	R	B	B	B	B	R	B	B	B	B	R		<u>B</u>	<u>B</u>	<u>R</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>D</u>	<u>D</u>
14h-15h	D	B	B	B	R	B	D	B	B	R	D	B	B	D	R		<u>D</u>	<u>B</u>	<u>R</u>	<u>D</u>	<u>D</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>
15h-16h	B	D	B	B	R	B	B	D	B	R	B	D	B	B	D	R	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>R</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>D</u>	<u>B</u>	<u>B</u>
16h-17h	B	B	B	B	R	B	B	B	B	R	B	B	B	B	R		<u>B</u>	<u>B</u>	<u>R</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>
17h-18h	B	B	B	B	R	B	B	B	B	R	B	B	B	B	R		<u>B</u>	<u>B</u>	<u>R</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>
18h-19h	B	B			R		B	B		R	B	B		B	B	R	<u>B</u>		<u>R</u>	<u>B</u>	<u>B</u>			
19h-20h	B	B			R			B		R		B			B	R			<u>R</u>	<u>B</u>	<u>B</u>			

**Travail à faire n° 4.2 :** (3 points) Commenter le tableau relatif à l'extrait des performances commerciales de l'équipe du bar à ongles.

**1 point par remarque, trois remarques attendues**

- Résultats en deçà des objectifs (86,24%)
- 1 seule prothésiste dépasse les objectifs fixés, deux sont en difficulté et 1 s'y approche...
- Les constats notés par Claire et les résultats de l'équipe confirment la nécessité de stimuler et de fédérer l'équipe pour réussir cette ouverture

*Accepter toute réponse cohérente*

**Travail à faire n° 4.3 :** (4 points) Proposer quatre suggestions pour améliorer les résultats du personnel du bar à ongles

**1 point par solution, 4 solutions maximum**

- Réunir régulièrement l'équipe sur les objectifs
- Afficher les résultats
- Valoriser quotidiennement les résultats positifs
- Proposer un concours
- Aménager une salle de pause agréable dans l'institut
- Aménager des rotations entre le bar à ongles et l'institut pour varier les tâches....

*Accepter toute réponse cohérente*

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - <b>CORRIGÉ</b>		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1809-ECP T 21		Page <b>8</b> sur <b>8</b>