

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

ESTHÉTIQUE/COSMÉTIQUE-PARFUMERIE

SESSION 2018

SUJET

ÉPREUVE E2 TECHNOLOGIQUE

SOUS-ÉPREUVE A2

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

Ce sujet comporte 20 pages numérotées de 1/20 à 20/20, vérifier qu'il est complet.

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

L'usage de la calculatrice est autorisé.

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1809-ECP T 21	Page 1 sur 20	

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Claire SIMON, diplômée d'un BTS Métiers de l'Esthétique, Cosmétique, Parfumerie gère le salon d'esthétique **Beauty by Claire** situé dans le centre commercial de Parinor à Aulnay-sous-Bois (93). Elle a créé son entreprise en 2005 et est assistée de trois salariées esthéticiennes, Camille, Anna et Sofia, titulaires d'un Bac Pro Esthétique Cosmétique, Parfumerie.

Le salon propose différents services : soins du visage, soins du corps, épilations, et soins amincissants. Le centre commercial vient de finir des travaux d'agrandissement et d'embellissement, qui vont impacter positivement le chiffre d'affaires de l'ensemble des commerces.

Claire reste une des rares esthéticiennes indépendantes, et pour faire face à cette situation ainsi qu'à une concurrence de plus en plus agressive, elle recherche de nouvelles opportunités pour développer son activité.

Elle vient de recevoir un courrier de la part de la direction du centre commercial l'informant de la disponibilité d'un emplacement face à son institut lui permettant d'implanter, si elle le souhaite, un concept « stores * » ou kiosques. **Claire envisage de saisir cette opportunité.**

Vous êtes Camille, l'assistant(e) de Claire, chargée de l'assister dans cette mission.

* Le **store** est un espace de vente spécifique dédié à une marque dans un grand magasin. Le format s'exprime sur quelques mètres carrés comme sur des surfaces plus importantes pour devenir alors de véritables « **shop in the shop** » (magasin dans le magasin). Implantés dans les **lieux de passage** des **centres commerciaux**, des **aéroports** ou des **gares**, les stores ou **kiosques** sont des points de vente autonomes qui peuvent être dédiés à tous types d'activités commerciales : restauration rapide ou à emporter, bijouterie, services...

Beauty
by **CLAIRE**

CC PARINOR
Aulnay-sous-Bois
Ouverture du lundi au samedi
de 10H à 20H
Facebook Twitter
Mail : Claire.B@yahoo.fr
TEL : 01.63.61.52.07

SIREN : 751 647 199



Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - **SUJET**

U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Repère de l'épreuve : 1809-ECP T 21

Page 2 sur 20

SITUATION N°1 : le lancement d'un concept « store » bar à ongles

Un espace étant disponible devant son institut, Claire SIMON souhaite profiter de l'engouement pour les bars à ongles en y implantant un store ou kiosque dédié à cette activité.

Après avoir étudié les différentes possibilités, elle s'interroge sur le choix du statut juridique de ce bar à ongles.

Elle sollicite votre aide à ce sujet.

Travail à faire n°1.1 :

Rédiger une note de synthèse structurée en respectant les consignes de Claire SIMON.

Documents à consulter :



« Les consignes de Claire SIMON » (**Document 1**)



« Commerce indépendant et franchise : quelle différence » (**Document 2**)



« Franchise, le bar à ongles ... BY V » (**Document 3**).

À rédiger sur la copie.

SITUATION N°2 : le recrutement du personnel

Claire SIMON a opté pour le choix de la franchise By V, et le centre commercial lui accorde l'emplacement face à son institut. Elle souhaiterait ouvrir son activité le samedi 26 mai 2018. Afin d'assurer la réussite de son lancement, elle décide de procéder au recrutement d'une équipe de quatre esthéticiennes prothésistes ongulaires en CDI (Contrat à Durée Indéterminée). Pour ce faire, elle vous demande de rédiger l'annonce à diffuser par Pôle Emploi.

Travail à faire n°2.1 :

Rédiger l'annonce de recrutement.

Document à consulter :



Profil de poste (**Document 4**)

Annexe à compléter et à rendre avec la copie :



Annnonce de recrutement (**Annexe R1**)

Suite à l'annonce de recrutement des prothésistes ongulaires, plusieurs candidats ont envoyé leur CV à l'institut. Claire SIMON a déjà recruté trois nouvelles collaboratrices. Très occupée par l'ouverture imminente du bar à ongles, elle vous délègue le dernier recrutement afin de finaliser l'équipe.

Travail à faire n°2.2 :

Sélectionner le(la) quatrième candidat(e) retenu(e) pour le poste de prothésiste ongulair en justifiant votre choix.

Document à consulter :

 CV des trois candidats (**Document 5**)

À rédiger sur la copie.

SITUATION N°3 : la gestion des produits, des équipements et de l'entreprise

Le 28 avril dernier, Claire SIMON a commandé un assortiment de produits auprès du fournisseur OPI référencé par le franchiseur. L'objectif de cette première commande est de tester les produits et de vérifier le respect des obligations contractuelles du fournisseur. Elle vous charge de la gestion de la livraison.

Travail à faire n°3.1 :

Comparer le bon de commande et le bon de livraison afin d'identifier les éventuelles anomalies.

Documents à consulter :

 Extrait du bon de commande du 28 avril 2018 (**Document 6**)

 Extrait du bon de livraison du 4 mai 2018 (**Document 7**)

Annexe à compléter et à rendre avec la copie :

 Tableau des anomalies constatées (**Annexe R2**)

Claire SIMON vous demande de prendre contact par mail avec le fournisseur pour lui faire part des anomalies constatées lors de la réception de la commande.

Travail à faire n°3.2 :

Rédiger le mail à l'attention du fournisseur.

Document à consulter :

 Tableau des anomalies constatées (**Annexe R2**)

Annexe à compléter et à rendre avec la copie :

 Mail fournisseur (**Annexe R3**)

Après avoir constitué le stock de produits nécessaires au lancement du bar à ongles, elle s'interroge sur la fixation des tarifs des prestations proposées. Concernant le prix que la clientèle est prête à dépenser pour la prestation phare « Pose vernis semi-permanent », Claire décide de réaliser une étude de prix psychologique à l'intérieur du centre commercial auprès d'un échantillon de 100 personnes. Elle souhaite que vous exploitiez les résultats.

Travail à faire n°3.3

Déterminer le prix psychologique de cette prestation. Justifier le choix de ce prix.

Document à consulter :



Les résultats du sondage sur le prix psychologique (**Document 8**)

Annexe à compléter et à rendre avec la copie :



Tableau de calcul du prix psychologique (**Annexe R4**)

Le nouveau prix étant fixé, Claire SIMON trouve opportun de proposer à ses meilleures clientes une offre promotionnelle sur cette prestation. Elle souhaite maintenant informer les clientes de cette offre qui se déroulera lors de la première semaine d'ouverture du bar à ongles. Elle vous confie la rédaction de ce SMS.

Travail à faire n°3.4

Rédiger le SMS.

Document à consulter :



Les consignes de Claire pour la rédaction d'un SMS (**Document 9**)

Annexe à compléter et à rendre avec la copie :



Rédaction du SMS (**Annexe R5**)

SITUATION N°4 : la gestion du personnel

Enfin le bar à ongles va ouvrir. Une ouverture réussie est une ouverture planifiée !

Claire SIMON a commencé l'élaboration du planning de la première semaine d'ouverture du bar à ongles pour les quatre esthéticiennes.

Travail à faire n°4.1 :

Terminer le planning de la semaine d'ouverture du bar à ongles pour les quatre esthéticiennes prothésistes ongulaires en respectant les contraintes liées au personnel.

Document à consulter :



Contraintes de l'équipe du bar à ongles (**Document 10**)

Annexe à compléter et à rendre avec la copie :



Planning hebdomadaire des esthéticiennes du 26 mai au 1^{er} Juin (**Annexe R6**)

Après un mois d'activité, Claire SIMON s'interroge sur la motivation et le dynamisme de l'équipe du bar à ongles. Certaines des nouvelles recrues se plaignent du bruit de la galerie marchande et des objectifs commerciaux assignés. Claire vient d'éditer un extrait des performances commerciales des quatre esthéticiennes prothésistes ongulaires concernant la prestation la plus demandée (pose vernis semi-permanent). Elle vous sollicite pour commenter ces résultats et proposer des solutions.

Travail à faire n°4.2 :

Commenter le tableau relatif à l'extrait des performances commerciales de l'équipe du bar à ongles (**trois remarques attendues**).

Travail à faire n°4.3

Proposer quatre suggestions pour améliorer les résultats du personnel du bar à ongles.

Documents à consulter :



« Extrait du tableau des performances commerciales du bar à ongles » (**Document 11**)



« Cinq pistes pour améliorer le bien-être de vos salariés » (**Document 12**)

À rédiger sur la copie.

Document 1 : Les consignes de Claire SIMON

Camille,

La direction du centre commercial exige une réponse rapide pour la location de l'espace devant l'institut.

J'hésite encore, soit signer avec le franchiseur « BAR A ONGLES BY ... V » ou alors monter mon propre bar à ongles. Peux-tu me préparer une note de synthèse qui présentera au moins deux avantages et deux inconvénients à propos des deux statuts juridiques ci-dessous :

- M'associer avec la franchise « BAR A ONGLES BY ... V »
- Rester indépendante et monter ma propre entreprise « Bar à ongles ... by Claire »

En conclusion, propose-moi le choix le plus adapté à ma situation

Merci et bon courage !

Claire

Document 2 : Commerce indépendant et franchise : quelle différence ?

Ces deux options distinctes occupent une place et un positionnement stratégique différent pour l'entrepreneur :

- l'une, la franchise, est un contrat avec une entreprise (le franchiseur) mettant à disposition du franchisé sa marque, son savoir-faire et son accompagnement moyennant contrepartie financière.
- l'autre, l'entreprise indépendante qui ne dépend de personne, a une liberté complète face à un contexte plus sécurisant. Nous savons tous que la franchise a planté ses racines dans notre paysage économique. Cependant quels avantages et inconvénients présente-t-elle ?

ENTRE FRANCHISE...

Une franchise offre une liberté limitée à l'entrepreneur. Il s'agit en fait du principe même de cette option puisque le but est de reproduire le succès du concept s'étant déjà frayé un chemin au sein du monde entrepreneurial. Toutefois, toute démarche créative ne doit pas s'abstenir. Certes le concept, le nom et certains processus de fonctionnement sont déjà rodés, mais, selon le secteur, une liberté créative est possible. Évidemment, la franchise offre un avantage majeur pour toute personne ayant peur de se lancer dans le vide : avec un bon concept, vous profiterez d'un aspect " sécuritaire " non négligeable grâce à la notoriété, au savoir-faire et à l'accompagnement.

ET COMMERCE INDÉPENDANT...

Si vous souhaitez vous lancer seul en tant qu'indépendant c'est très simple. Créativité, concept, comptabilité, déco, communication, fournisseurs, etc. vous gérez tout. De ce fait, vous êtes seul, aucune épaule sur qui compter pour vous appuyer en cas de doutes, vous devrez être sûr de vous. C'est là où le choix entre franchise et commerce indépendant est fort et impactant sur l'avenir de votre entreprise : possédez-vous l'expérience et toutes les compétences nécessaires pour créer un commerce sans aucune aide ?

... MON CŒUR BALANCE !

Des avantages, des inconvénients, comment faire pencher la balance ?

À vrai dire il n'y a aucune règle, tout dépend des attentes de chacun.

Il y a les entrepreneurs souhaitant tout construire de A à Z, les entrepreneurs inexpérimentés qui ont besoin d'un accompagnement, ou encore ceux qui connaissent tous les rouages de la franchise et souhaitent profiter des avantages qu'elle apporte (notamment concernant les tâches chronophages que sont le marketing, la communication, les référencements fournisseurs, etc..).

À savoir que concernant le prix à dépenser pour les locaux, les deux options sont équivalentes. Néanmoins avec la franchise, il est possible de bénéficier d'un second avis, expérimenté, la validation finale revenant à l'expertise du franchiseur. Attention, on constate de plus en plus que les entrepreneurs indépendants ont tendance à investir dans des lieux plus grands et donc plus chers que ce qu'ils en ont en réalité besoin.

La notion de conseil et d'accompagnement est essentielle dans ce choix et pose une base solide de réflexion : ai-je besoin d'un accompagnement efficace et expérimenté ou non ?

Dans les deux cas, il faut savoir que si le concept est mauvais, l'entreprise est vouée à l'échec.

En étant franchisé, il est plus aisé de connaître la force du concept (puisqu'il existe et est vendu par d'autres franchisés) ainsi que l'investissement à réaliser (car l'expérience du franchiseur lui permet de connaître son marché).

L'option " indépendance ", quant à elle, laisse planer un doute plus important, mais offre la possibilité de créer de nouveaux concepts, potentiellement franchisables dans le temps.

L'important est de garder en mémoire que la réussite dépend des investissements personnels et moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs fixés.

www.emova-groupe.com

Document 3 : Franchise, le bar à ongles ... BY V

Le Bar à Ongles by V

Le réseau Le Bar à Ongles by V développe un **concept de kiosques installés dans les centres commerciaux** spécialisés dans la mise en beauté des mains et des pieds.

Le modèle est inspiré de celui des " nails bars " originaires de New-York, et offre aux clients un moment de détente sans rendez-vous, à l'heure du déjeuner ou entre deux achats par exemple. Manucure, pédicure, pose de vernis sont réalisés par des professionnels qualifiés.

Franchise LE BAR A ONGLES ... BY V ; un concept innovant et performant. Une implantation clé en main.



APPORT
PERSONNEL
25 000 €



AIDE AU
FINANCEMENT
oui



INVESTISSEMENT GLOBAL
99 500 euros HT
(incluant le Droits
d'entrée, formation,
agencement
conceptuel, mise en
service...)

- **Redevance fonctionnement** :
1 250 € / mois (non indexée sur le CA)
- **Redevance publicitaire** :
Incluse dans la redevance mensuelle
- **Royalties** :
0
- **Surface moyenne** :
20 m²



DROITS D'ENTRÉE
25 000 €



TYPE DE CONTRAT
Réseau d'affiliation



CA RÉALISABLE APRÈS 2
ANS
25 000 € HT mensuel



KIOSQUE OU CELLULE (LOCAL CLOS) :

Les deux options sont possibles en fonction de l'offre du bailleur.

Nous privilégions le kiosque pour une meilleure visibilité mais une cellule aura l'avantage d'avoir plus d'intimité.

Il faut compter environ 30 % de plus pour l'aménagement d'une cellule, ajout correspondant aux travaux supplémentaires (murs, plafonds, climatisation...)

Pourquoi devenir franchisé

- Pour être accompagné dans la création et le développement de son entreprise en franchise grâce à la transmission du savoir-faire du franchiseur et à l'assistance continue de ce dernier (formations, conseils, outils pédagogiques).
- Pour lancer plus rapidement son activité et d'atteindre plus vite un certain niveau de chiffre d'affaires grâce à un concept ayant fait ses preuves et à la notoriété d'une enseigne.
- Pour être formé et assisté dans la gestion et la logistique de son affaire ;
- Pour accéder à des conditions préférentielles d'achat des produits ou matières premières.
- Pour bénéficier de la force de communication d'une enseigne et de sa capacité d'innovation.

<http://www.toute-la-franchise.com/franchise-6952-le-bar-a-ongles-by-v.html>

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - **SUJET**

U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Repère de l'épreuve : 1809-ECP T 21

Page **9** sur **20**

Document 4 : Profil de poste

Prothésiste ongulaire (homme-femme)

- CDI
- 35 H
- Salaire : Horaire BRUT de 9,88 Euros
- Déplacements : Pas de déplacement à envisager

PROFIL SOUHAITÉ

Expérience

- Expérience exigée de 2 ans - Onglerie

Compétences

- 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
- Maîtriser toutes les techniques de Nail Art et de pose de faux ongles
- Respecter les règles d'hygiène et d'asepsie
- Vendre une prestation ou un produit

Formations

- CAP ou BAC Professionnel Esthétique, cosmétique, parfumerie
Formation onglerie exigée

Envoyer lettre de motivation et CV (courriel ou voie postale) à l'entreprise Beauty by Claire

<https://candidat.pole-emploi.fr/offres/recherche/detail/060RHTZ>

Document 5 : CV des trois candidats

<p>12 rue Belle – Paris 11 06 67 76 56 65 k.diris@gmail.com</p>	<p>KUMBA DIRIS Esthéticienne</p> <p>10 années d'expérience passées dans l'institut SPA, Lyly Rose à Marseille</p>	<p>LIEUTAUX Manon 10 impasse Brès 78 160 Marly le Roi</p>  <p>☎ 01 78 92 91 77 ☎ 06 22 555 789 @ m.lieutaux2@orange.fr</p>
<p>COMPETENCES PRO.</p>	<p>FORMATION</p>	<p>■ Esthéticienne professionnelle</p>
<p>PROTHESE ONGULAIRE</p>	<p>2014 : Certificat de prothésiste ongulaire</p>	<p>Depuis 2017 : L'esprit des sens - Saint Germain en Laye (78) 2012 – 2016 : Institut Véronique Martignac - Saint Germain en Laye (78)</p>
<p>➤ Pose de résine et de gel sur ongle naturel ➤ Capsule déco au pinceau et tampon ➤ Pose de strass, piercing ➤ Utilisation de la ponceuse et de la lime ➤ Soins des mains et des pieds</p>	<p>2009 : Attestation Praticien en modelage de détente 2007 : CAP Esthétique, Cosmétique</p>	<p>■ Esthéticienne stagiaire 2011 – 2012 : Institut Véronique Martignac - Saint Germain en Laye (78) 2010 – 2011 : Institut Beauty Success – Le Vésinet (78) 2009 – 2010 : Institut PrettyWoman – Neuilly sur Seine (92)</p>
<p>ESTHETICIENNE</p>	<p>EXPERIENCES</p>	<p>■ Compétences</p>
<p>➤ Epilations ➤ Soins du visage ➤ Soins du corps : gommage – modelage Californien/pierres chaudes/bambous – soin du</p>	<p>✦ Institut Lyly Rose 2007 – 2017 – Esthéticienne/Prothésiste ongulaire Soins visage, corps, épilations, beauté des mains et pieds, modelage, cosmétiques bio et Phyto. ✦ AnouchBeauté 2005 – 2007 – Stagiaire esthéticienne Missions : soins visage et corps, épilations maquillage, accueil, conseil, vente, création vitrine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil clientèle et proposition de produit/service adapté à leur demande • Entretien un poste de travail • Appliquer les procédures de nettoyage et de désinfection • Réaliser des soins du corps, épilations, maquillage • Réaliser des soins des mains, manucure, beauté des pieds • Contrôler les règles d'hygiène et d'asepsie • Vendre une prestation ou un produit • Encadrer une équipe
<p>PERSONNALITE</p>	<p>LANGUES</p>	<p>■ Diplômes – Formation</p>
<p>SPORT ➤ Danse ➤ Basket</p>	<p>Anglais : lu, écrit, parlé Italien : lu, écrit, parlé Espagnol : lu, écrit, parlé</p>	<p>2014 : Formation et certification maquillage permanent – Ecole By MAUD 2012 : BTS Métiers de l'Esthétique – Cosmétique – Parfumerie 2010 : Baccalauréat Professionnel Esthétique, Cosmétique, Parfumerie</p>
<p>LOISIRS ➤ Réseaux sociaux ➤ Sorties entre amis</p>		<p>■ Divers Anglais écrit, lu, parlé Loisirs Passionnée de mode, course automobile</p>

<p>Lucas GENNY</p>	<p>ADRESSE: 12 rue de la Réussite 78 000 Versailles TELEPHONE: 01 02 03 04 05 EMAIL: L.genny@yahoo.fr</p>
<p>PROTHESISTE ONGULAIRE</p>	
<p>OBJECTIFS</p>	
<p>Après avoir été vendeur pendant quelques années pour de grandes enseignes nationales et internationales, j'ai décidé de me reconvertir comme prothésiste ongulair.</p>	
<p>EXPERIENCES</p>	<p>COMPETENCES</p>
<p>L'ONGLERIE DU CHATEAU – Versailles 2016 – 2017 - Prothésiste ongulaire stagiaire Remplissage – Dépose – Réparations – Modelage – Extension - « nail art » - French manucure ZAPPA – Neuilly 2013 – 2016 – Assistant Manager Accueil client – Argumentation produit – Gestion des stocks de marchandise – Réassort – Gestion des commandes HUGO BOSS – Paris 08 2013 - Vendeur Accueil client – Argumentation produit – Réassort PRINTEMPS – Haussmann 2012 – 2013 – Vendeur Accueil client – Argumentation produit – Réassort – Gestion des commandes GAP – Rivoli 2011 – Vendeur Accueil client – Argumentation produit – Réassort</p>	<p>- Maîtrise toutes les techniques de prothésiste ongulair - Bonne communication écrite et orale - Bonne gestion des conflits et prise d'initiative</p> <p>CENTRES D'INTERETS</p> <p>Mode/ Photographie / Dessin / Voyages</p> <p>FORMATION</p> <p>2017 : Certificat de prothésiste ongulair – 2011 : BAC PRO COMMERCE (mention BIEN)</p> <p>LANGUES</p> <p> </p>

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - **SUJET**

<p>U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles</p>	<p>Durée : 3 heures</p>	<p>Coefficient : 2</p>
<p>Repère de l'épreuve : 1809-ECP T 21</p>		<p>Page 11 sur 20</p>

Document 6 : Extrait du bon de commande du 28 avril 2018

DISTRIBUTEUR EXCLUSIF France : AD BEAUTY
 Sarl au capital de 100 000 € - RCS 485 205 520 APE 46445Z
 104/106 av. de Lattre de Tassigny – 93800 Epinay sur Seine
 Tel : 01 41 68 10 00 - Fax : 01 48 41 16 56
contact@opi-france.com
www.opi.france.com

N°1 de la beauté des ongles aux USA



Renseignements client :
 N°de client OPI : **253 675 89**
 N°de SIRET : **527 852**

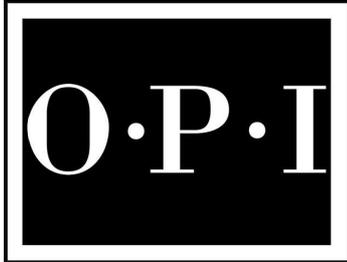
Commercial : **Eric C**
Bon de commande N°: BCVSP - 0476
PRODUIT : Vernis à ongles semi – permanent

Réf.	Désignation	Prix Unitaire Hors Taxes	Quantité	Montant Total Hors Taxes
NLF62	NLF62 – In the Cable CarPool Lane	8.14	5	40.70
NLL87	NLL87 – Malaga Wine	7.01	6	42.06
NLM23	NLM23 – Strawberry Margarita	6.84	7	47.88
LNW52	LNW52 – Got the Blue for Red	5.32	3	15.96
NLW54	NLW54 – Stay off the Lawn	7.14	2	14.28

Document 7 : Extrait du bon de Livraison du 4 mai 2018

DISTRIBUTEUR EXCLUSIF France : AD BEAUTY
 Sarl au capital de 100 000 € - RCS 485 205 520 APE 46445Z
 104/106 av. de Lattre de Tassigny – 93800 Epinay sur Seine
 Tel : 01 41 68 10 00 - Fax : 01 48 41 16 56
contact@opi-france.com
www.opi.france.com

N°1 de la beauté des ongles aux USA



Renseignements client :
 N°de client OPI : **253 675 89**
 N°de SIRET : **527 852**

Commercial : **Eric C**
Bon de livraison N°: BLVSP - 1395
PRODUIT : Vernis à ongles semi – permanent

Réf.	Désignation	Prix Unitaire Hors Taxes	Quantité
NLN55	NLN55 – Spare me a French Quarter	8.14	5
NLL87	NLL87 – Malaga Wine	7.01	5
NLM23	NLM23 – Strawberry Margarita	6.84	7
LNW52	LNW52 – Got the Blue for Red	5.32	4
NLW54	NLW54 – Stay off the Lawn	7.14	2

Observations :

Date : **Le 04/05/2018**
 Signature : 

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - **SUJET**

U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Repère de l'épreuve : 1809-ECP T 21

Page **12** sur **20**

Document 8 : Les résultats du sondage sur le prix psychologique

100 personnes ont été interrogées au hasard dans le centre commercial de Parinor. Elles ont répondu à deux questions concernant la prestation phare « Pose vernis semi-permanent » ;

- À partir de quel prix trouvez-vous la prestation trop chère ?
- À partir de quel prix, trouvez-vous la prestation pas assez chère pour être de qualité ?

Prix en €	Nombre de personnes ayant répondu « Le prix est trop élevé »	Nombre de personnes ayant répondu « La qualité est insuffisante »
15	0	25
20	5	25
25	14	21
30	36	20
35	36	8
40	7	1
45	1	0
50	1	0
Total	100	100

Document 9 : Les consignes de Claire pour la rédaction d'un SMS

Camille,

- Offre promotionnelle du 26 mai au 1^{er} juin : pour la pose d'un vernis semi-permanent, le bar à ongle offre : bijoux pour ongles Swarovski et pose gratuite.

Pour que ton SMS soit efficace et lu, il faut que tu respectes quelques règles :

- Le message doit comporter au maximum 160 caractères espaces compris
- Un message clair qui répond aux questions (QUI, QUOI, OÙ ?) à sa simple vue
- Le message doit permettre l'identification rapide du point de vente
- Bien rappeler l'offre
- Insérer une accroche avec les mots clés de la promotion
- Préciser la mention STOP 30512

PS : N'oublie pas qu'il doit être court, les clientes ne passeront que quelques secondes à le lire.

Document N°10 : Contraintes de l'équipe du bar à ongles

Le bar à ongle s'est ouvert du lundi au samedi de 10 h à 20 h.

Il faut trois esthéticien.ne.s prothésistes ongulaires présent.e.s impérativement le vendredi et samedi de 12 h à 18 h et le reste de la semaine de 13 h à 14 h et de 16 h à 18 h.

Au moins deux esthéticien.ne.s prothésistes ongulaires sont présentes sur les autres plages horaires sauf du lundi au jeudi de 10 h à 11 h 00 et de 19 h à 20 h où un.e seul.e sera sur le stand.

► Contraintes de Lorie :

Lorie travaille 35 h hebdomadaire (7 h de présence sur le bar à ongles) par jour. Elle est en repos le lundi.

Elle est présente dès 10 h le mardi et mercredi, à 11 h le jeudi et à midi le vendredi et samedi.

► Contraintes de Sana :

Sana travaille 35 h par semaine (7 h de présence sur le bar à ongles) et est en repos le mardi. Elle commence à 10 h le lundi et jeudi et dès midi le vendredi et samedi.

► Contraintes de Sally :

Sally travaille 35 heures par semaine (7 h de présence sur le bar à ongles).

Elle commence à 10 h le vendredi et samedi.

Elle est en repos le jeudi.

► Contraintes de la recrue 4 :

Elle travaille 35 h (7 h de présence sur le bar à ongles) et est en repos le mercredi.

Elle commence à 10 h le vendredi et le samedi, à 11 h le jeudi à 12 h le lundi et le mardi.

La pause du déjeuner dure une heure, elle ne peut être prise qu'entre 12 h 00 et 16 h 00

Document 11 : Extrait du tableau des performances commerciales du bar à ongles

Tableau des performances mensuelles du 26 mai au 26 juin 2018						
Produit : pose vernis semi-permanent						
	OBJECTIF			RÉALISÉ		
	VENTES EN VOLUME	Prix Unitaire Hors Taxes (€)	Chiffre d'Affaires Hors Taxes en €	VENTES EN VOLUME	Prix Unitaire Hors Taxes (€)	Chiffre d'Affaires Hors Taxes en €
Sana	100	22,32	2 232,14	65	22,32	1 450,80
Sally	100	22,32	2 232,14	80	22,32	1 785,60
Lorie	100	22,32	2 232,14	90	22,32	2 008,80
Nouvelle recrue	100	22,32	2 232,14	110	22,32	2 455,20
TOTAL	400		8 928,57	345		7 700,40

Document 12 : Cinq pistes pour améliorer le bien-être de vos salariés

Créez une zone détente : Conversations téléphoniques, sonneries de portable, réunions improvisées ... le niveau de décibels peut monter très vite et il est source de stress. « *Pensez à prévoir une pièce où il est possible de s'isoler, se détendre au calme ou discuter avec un collègue* », recommande Nathalie Olivier.

Communiquez sur le sens de vos actions : Une nouvelle stratégie commerciale, une nouvelle organisation, un mode de rémunération différent ... avant de prendre une décision, même si l'équipe est réduite, prenez le temps d'expliquer et de débattre sur le sens de ce changement et quelles conséquences concrètes il aura sur l'activité du personnel. « *Si une nouvelle organisation est mal comprise, le niveau de stress et de démotivation risque de monter* », insiste Nathalie Olivier. Hors les événements importants touchant l'entreprise, organisez régulièrement des réunions pour faire un point sur la situation et évoquer des axes de progression. Écoutez ce que vous suggèrent les salariés pour améliorer l'organisation du travail par exemple.

Responsabilisez chacun : « *Mettez en pratique la méthode de l'organigramme fleur. Au cœur, le client, et autour chaque pétale représente un service où à chaque collaborateur correspond une liste de responsabilités. On voit exactement qui fait quoi* », conseille Nathalie Olivier. Par rapport à un organigramme classique, cela permet de montrer que tout le monde est utile dans l'entreprise, quel que soit son niveau hiérarchique. Chacun est responsable de quelque chose : tel doit s'occuper du courrier par exemple. Une façon de valoriser des fonctions un peu obscures. « *Plus on responsabilise les gens et plus on leur fait confiance, mieux l'entreprise se porte* ».

Donnez des marques de reconnaissance : « *Le sentiment d'injustice, c'est, à tort ou à raison, l'un des facteurs principaux de démotivation au travail* », indique Nathalie Olivier. Pour couper court à ce genre de problème, le dirigeant doit communiquer de la bienveillance. Un merci appuyé pour un service rendu, un retour positif à une mission réussie, un encouragement bienvenu dans une situation délicate ... toutes ces petites marques de reconnaissance renforcent les liens et le sentiment d'être traité avec équité.

Inspiré de : //business.lesechos.fr/entrepreneurs/management/cinq-pistes-pour-ameliorer-le-bien-etre-de-vos-salaries-05/09/2016 c

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1809-ECP T 21	Page 15 sur 20	

Annexe R1 : Annonce de recrutement



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

Intitulé du poste :

Profil souhaité :
.....
.....
.....

Compétences :
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Missions :
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Rémunération mensuelle :
.....

Type de contrat :
.....

Documents à fournir :
.....

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1809-ECP T 21	Page 16 sur 20	

Annexe R2 : Tableau des anomalies constatées

Référence et désignation produit	Anomalies constatées

Annexe R3 : Mail fournisseur



YAHOO! MAIL FRANCE Classique

Mail Contacts Agenda Bloc-notes

Envoyer Sauvegarder comme brouillon Annuler

Insérer les adresses (en les séparant par une virgule) [Afficher le champ Cci](#)

À:

Cc:

Objet:

Joindre des fichiers

Texte simple

Annexe R4 : Tableau de calcul du prix psychologique

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			25		100 %	
20	5			25			
25	14			21			
30	36			20			
35	36			8			
40	7			1			
45	1			0			
50	1		100 %	0			
	100			100			

Le prix psychologique de cette prestation sera donc de :

Justification des calculs de la deuxième ligne :

% des réponses (prix trop élevé) :

.....
 % cumulé croissant (A) :

.....
 % des réponses (qualité insuffisante) :

.....
 % cumulé décroissant (B) :

.....
 % des clients potentiellement consommateurs :

Justification du prix psychologique :

.....

Annexe R5 : Rédaction du SMS

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - SUJET		
U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles	Durée : 3 heures	Coefficient : 2
Repère de l'épreuve : 1809-ECP T 21	Page 19 sur 20	

Annexe R6 : Planning hebdomadaire des esthéticiennes du 26 mai au 1^{er} juin

Informations complémentaires :

R : Repos D : Déjeuner B : Bar à ongles

	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	Lorie	Sana	Sally	Recrue 4	Lorie	Sana	Sally	Recrue 4
10h-11h			B	B	R	B			B	R			B			R								
11h-12h			B	B	R	B	B		B	R	B		B	B		R								
12h-13h	B	B	D	B	R	D	B	B	D	R	B	B	D	B	B	R								
13h-14h	B	B	B	D	R	B	B	B	B	R	B	B	B	B	R									
14h-15h	D	B	B	B	R	B	D	B	B	R	D	B	B	D	R									
15h-16h	B	D	B	B	R	B	B	D	B	R	B	D	B	B	R									
16h-17h	B	B	B	B	R	B	B	B	B	R	B	B	B	B	R									
17h-18h	B	B	B	B	R	B	B	B	B	R	B	B	B	B	R									
18h-19h	B	B			R		B	B		R	B	B		B	B	R								
19h-20h	B	B			R			B		R			B	R										

Baccalauréat professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie - **SUJET**

U21 : Organisation et gestion d'activités professionnelles

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Repère de l'épreuve : 1809-ECP T 21

Page **20** sur **20**