Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du Bac Pro ECP, veuillez visiter :
bacproecp.fr/annales-sujets-et-corriges

Bac Pro ECP

Sous-épreuve E32 : Relation et expérience client

Session 2026 • Code sujet : **26-BCP-ECP-E32** • Durée : **50 minutes** • Coefficient : **3**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Présentation de l’entreprise beauté-bien-être et expérience client** (2 questions) — **Page 3**
2. **Présentation et analyse d’une action promotionnelle** (2 questions) — **Page 5**
3. **Présentation et exploitation d’une enquête de satisfaction** (2 questions) — **Page 7**
4. **Simulation de vente après analyse des attentes** (5 questions) — **Page 9**
5. **Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 14**

Sujet officiel (PDF) : https://bacproecp.fr/assets/annales/bac-pro-ecp/Relation et expérience client/2026/Bac Pro ECP - Relation et expérience client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Présentation de l’entreprise beauté-bien-être et expérience client

Le candidat présente l’entreprise où il a acquis son expérience professionnelle, son activité, son offre, sa clientèle et l’organisation de l’accueil et de la vente. Il illustre son propos par des exemples vécus et peut s’appuyer sur ses supports professionnels ou sur le document facultatif DR 1.

Présentation de l’entreprise

Question 1.1. Présentez l’entreprise en précisant sa localisation, son statut ou type de structure, ses activités principales, les produits et prestations proposés ainsi que l’organisation de l’espace d’accueil et de vente.

Élément	Informations à présenter
Localisation et structure	[Ville, quartier, statut ou type d’établissement]
Activités et offre	[Soins, prestations et produits proposés]
Accueil et vente	[Disposition de l’espace, circulation et présentation des produits]

Complétez avec les données de l’entreprise où vous avez réellement acquis votre expérience. Présentez les activités et l’offre, puis décrivez concrètement l’organisation de l’accueil et de la vente. Vous pouvez illustrer par un exemple de prestation ou de produit. Ne confondez pas cette entreprise avec l’Institut Éclat & Sens du scénario de vente.

DR 1 : entreprise et offre

Élément à présenter	Informations et exemples professionnels
Entreprise, activités et clientèle	Entreprise : [...] Offre : [...] .....
Accueil et prise en charge de la clientèle	.....
Action promotionnelle et rôle personnel	.....
Enquête de satisfaction conduite	.....
Résultats, analyse et amélioration proposée	.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

[Nom], situé(e) à [lieu], est un(e) [type de structure] proposant [activités et offre], avec un espace organisé pour accueillir, conseiller et orienter la clientèle.

Clientèle, accueil et prise en charge

Question 1.2. Décrivez la clientèle et expliquez comment l'équipe adapte l'accueil et la prise en charge aux attentes des clients. Illustrez votre propos par une situation professionnelle vécue.

Décrivez les profils et attentes de la clientèle que vous avez réellement observés. Expliquez comment l'équipe ajuste son accueil et ses conseils : écoute, questions ouvertes, reformulation, proposition adaptée et vérification de la satisfaction. Précisez aussi si le rythme ou le niveau d'accompagnement varie selon la demande.

Illustrez par une situation vécue : indiquez la demande de la cliente, les questions posées, le conseil ou la prestation proposé(e), puis sa réaction. Restez précis et ne présentez pas comme observée une pratique que vous n'avez pas vécue.

DR 1 : accueil et prise en charge

Élément à présenter	Informations et exemples professionnels
Entreprise, activités et clientèle	..... Accueil adapté : [...]
Accueil et prise en charge de la clientèle	.....
Action promotionnelle et rôle personnel	.....
Enquête de satisfaction conduite	.....
Résultats, analyse et amélioration proposée	.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

L'équipe adapte l'accueil et le conseil aux attentes observées. Un exemple professionnel vécu montre la demande, la réponse apportée et la réaction de la cliente.

2. Présentation et analyse d’une action promotionnelle

Le candidat présente une action promotionnelle à laquelle il a personnellement participé dans une entreprise beauté-bien-être, en précisant ses objectifs, sa cible, son offre et ses moyens de communication. Il décrit son rôle, analyse les résultats observés et propose une amélioration réaliste, en identifiant toute donnée chiffrée comme donnée d’entreprise ou estimation.

Contexte et contenu de l’action

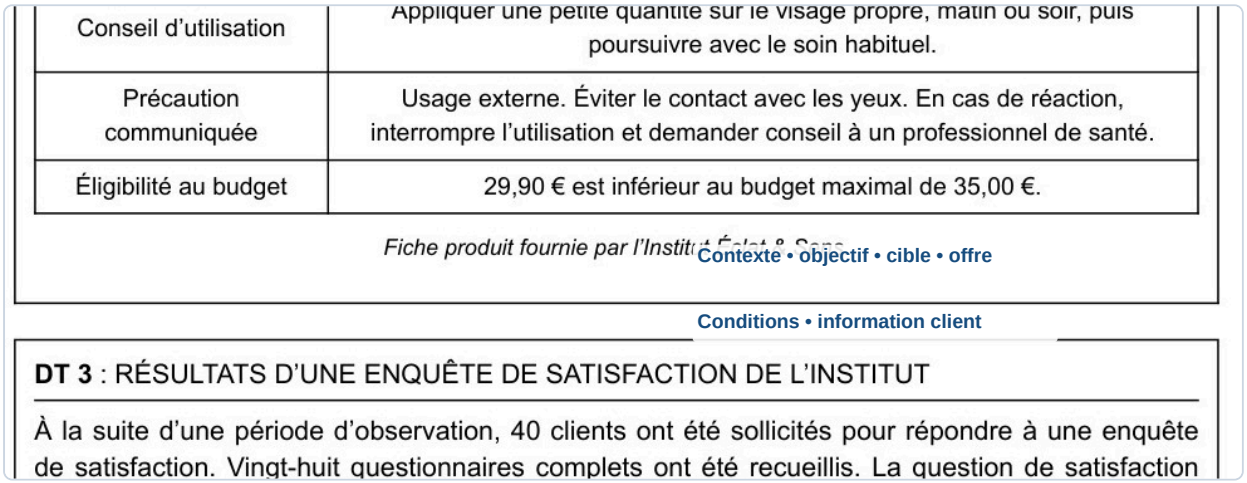
Question 2.1. Exposez le contexte, les objectifs, la cible et le contenu de l’action promotionnelle. Précisez les conditions de l’offre et les informations communiquées à la clientèle.

Présentez une action promotionnelle à laquelle vous avez réellement participé. Situez-la dans l’entreprise et précisez la période, l’objectif et la clientèle visée. Décrivez l’offre et ses conditions : produits ou prestations concernés, dates et modalités pour en bénéficier.

- **Communication :** indiquez les moyens réellement utilisés, par exemple vitrine, affichage ou réseaux sociaux.
- **Information client :** précisez l’avantage proposé et les éventuelles limites de l’offre.

Ne présentez pas une estimation comme un résultat constaté et identifiez l’origine de tout chiffre annoncé.

Action promotionnelle : contexte et offre



Conseil d’utilisation	Appliquer une petite quantité sur le visage propre, matin ou soir, puis poursuivre avec le soin habituel.
Précaution communiquée	Usage externe. Éviter le contact avec les yeux. En cas de réaction, interrompre l’utilisation et demander conseil à un professionnel de santé.
Éligibilité au budget	29,90 € est inférieur au budget maximal de 35,00 €.

Fiche produit fournie par l’Institut Éclat & Sens

Contexte • objectif • cible • offre

Conditions • information client

DT 3 : RÉSULTATS D’UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION DE L’INSTITUT

À la suite d’une période d’observation, 40 clients ont été sollicités pour répondre à une enquête de satisfaction. Vingt-huit questionnaires complets ont été recueillis. La question de satisfaction

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Action : [offre], proposée à [cible] du [date] au [date], pour [objectif], communiquée par [canaux] avec ses conditions précisées.

Rôle, résultats et amélioration

Question 2.2. Expliquez les tâches que vous avez réalisées et analysez les résultats observés. Proposez une amélioration réaliste de l’action et justifiez votre choix.

Décrivez les tâches que vous avez personnellement réalisées : préparation des supports, présentation de l’offre, information des clients ou suivi, selon votre expérience. Analysez les résultats observés à partir de faits vérifiables, comme les réactions et les retours de la clientèle ou les ventes. Tout chiffre doit être identifié comme une donnée de l’entreprise ou une estimation.

Proposez une amélioration applicable et justifiez-la par l'effet recherché. Par exemple, mieux informer la clientèle habituelle avant le lancement peut accroître la visibilité de l'offre. Précisez comment vous évalueriez son effet, en comparant des retours ou des ventes sur une base cohérente.

Rôle, résultats et amélioration

Conseil d'utilisation	Appliquer une petite quantité sur le visage propre, matin ou soir, puis poursuivre avec le soin habituel.
Précaution communiquée	Usage externe. Éviter le contact avec les yeux. En cas de réaction, interrompre l'utilisation et demander conseil à un professionnel de santé.
Éligibilité au budget	29,90 € est inférieur au budget maximal de 35,00 €.

Fiche produit fournie par l'Institut Éclat & Sens.

DT 3 : RÉSULTATS D'UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION DE L'INSTITUT

Résultats observés • amélioration justifiée

À la suite d'une période d'observation, 40 clients ont été sollicités pour répondre à une enquête de satisfaction. Vingt-huit questionnaires complets ont été recueillis. La question de satisfaction

✓ RÉPONSE À RETENIR

J'ai réalisé [tâches]. Résultats observés : [faits vérifiés]. Amélioration proposée : [mesure], pour [effet attendu].

3. Présentation et exploitation d’une enquête de satisfaction

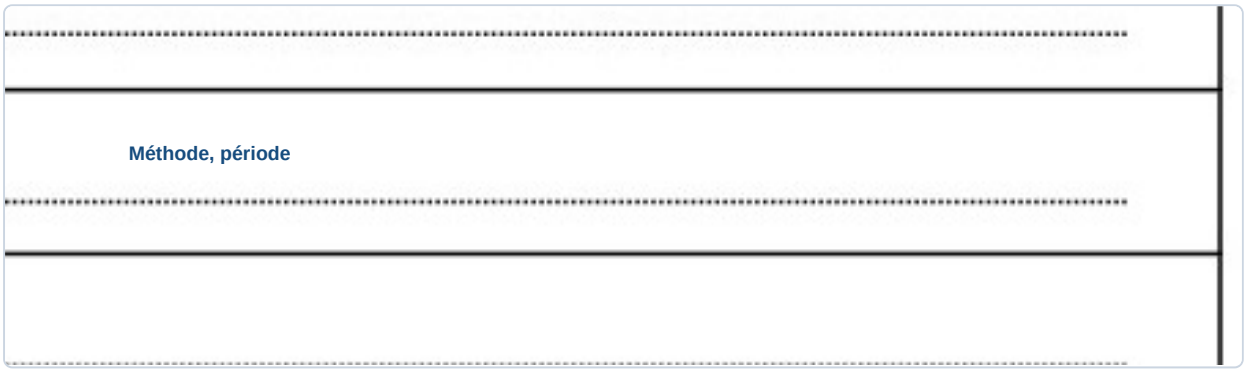
Le candidat décrit une enquête de satisfaction conduite en entreprise, notamment son objectif, sa méthode, sa période, la clientèle interrogée et les questions posées. Il interprète ses résultats et exploite le DT 3, qui présente 28 questionnaires complets recueillis auprès de 40 clients sollicités ainsi que quatre niveaux de satisfaction.

Description et méthode de l’enquête

Question 3.1. Décrivez votre enquête et justifiez le choix de la méthode de recueil ainsi que celui des questions utilisées. Expliquez comment vous avez veillé à recueillir des réponses exploitables.

Mon enquête vise à mesurer la satisfaction des clients après leur visite. Je leur propose un questionnaire court pendant la période de l’enquête, avec une question globale et quatre réponses exclusives : très satisfait, satisfait, insatisfait, très insatisfait. Ce format est rapide à remplir et facilite le dépouillement. J’explique l’objectif sans orienter les réponses, puis je vérifie que les questionnaires recueillis sont complets afin de pouvoir les exploiter.

Repère pour présenter l’enquête



✓ RÉPONSE À RETENIR

Questionnaire bref, réponses neutres et vérification des questionnaires pour obtenir des résultats exploitables.

Interprétation et calculs

Question 3.2. Interprétez les résultats de votre enquête. À partir des données du DT 3, calculez le taux de réponse et la proportion de réponses positives parmi les répondants, en présentant les calculs.

Indicateur	Calcul	Résultat
Taux de réponse	28 ÷ 40 × 100	70 %
Réponses positives	(18 + 7) ÷ 28 × 100	89,3 %

La satisfaction est majoritairement positive : 25 répondants sur 28 sont satisfaits ou très satisfaits. Trois répondants sont insatisfaits ou très insatisfaits. Le taux de réponse rapporte les questionnaires complets aux clients sollicités.

Calculs à reporter sur le document réponse

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

Taux de réponse : 28/40 = 70 %
Réponses positives : 25/28 = 89,3 %

✓ RÉPONSE À RETENIR

Taux de réponse : 70 %. Réponses positives parmi les répondants : 89,3 %.

4. Simulation de vente après analyse des attentes

À l'Institut Éclat & Sens, le candidat joue le rôle d'un(e) esthéticien(ne)-conseil et accueille Mme Lenoir, dont la peau tiraille après le nettoyage et qui souhaite une routine simple, sans parfum, à 35 euros maximum. À partir des DT 1 et DT 2, il conduit une vente-conseil adaptée, sans diagnostic médical ni promesse de résultat garanti.

Accueil et découverte des attentes

Question 4.1. Accueillez la cliente avec une posture professionnelle. Utilisez des questions ouvertes et des reformulations afin de préciser ses attentes, ses habitudes, son budget et les caractéristiques du produit recherché.

À inscrire dans « Accueil et première question » : « Bonjour Mme Lenoir, bienvenue à l'Institut Éclat & Sens. Comment puis-je vous aider aujourd'hui ? » Demander ensuite : « Que faites-vous après le nettoyage ? À quel moment la peau tiraille-t-elle ? Qu'attendez-vous de votre produit idéal ? Préférez-vous une texture ou un type de produit particulier ? Quel budget souhaitez-vous respecter ? » Reformuler : « Vous cherchez donc une routine simple, sans parfum, pour le confort de votre peau, dans la limite de 35 euros. Est-ce bien cela ? » Écouter sans interrompre et vérifier que la reformulation lui convient.

DR 2 : accueil et découverte

Étape	Éléments à préparer
Accueil et première question	Bonjour Mme Lenoir, comment puis-je vous aider ?
Attentes, habitudes et budget à préciser	Routine, habitudes, produit recherché, budget ≤ 35 €
Produit proposé et arguments liés aux attentes	.....
Conseils d'utilisation et précautions	.....
Objection possible et réponse adaptée	.....
Conclusion et suite du parcours client	.....

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Accueil courtois, questions ouvertes et reformulation : tiraillements après nettoyage, routine simple, sans parfum et budget maximal de 35 €.

Appareil de diagnostic digital ou échange client

Question 4.2. Si l'appareil de diagnostic digital est mis à disposition, expliquez son usage à la cliente, recueillez son accord avant la mesure et présentez les résultats avec prudence. Sinon, conduisez l'échange à partir des informations communiquées par la cliente.

Si l'appareil est disponible, expliquer simplement qu'il fournit des indications d'orientation pour le conseil cosmétique et ne remplace pas un avis médical. Demander : « Acceptez-vous que nous réalisions cette mesure ? » Ne commencer qu'après son accord. Présenter les résultats avec prudence, sans les transformer en diagnostic

ni en promesse. Si l'appareil n'est pas disponible, poursuivre l'échange à partir des propos de la cliente : « Vous m'indiquez que votre peau tiraille après le nettoyage ; je vais donc m'appuyer sur ce que vous ressentez et sur vos habitudes. »

DR 2 : repère pour l'échange

Étape	Éléments à préparer
Accueil et première question	.....
Attentes, habitudes et budget à préciser	Si appareil : expliquer, demander l'accord, rester prudent.
Produit proposé et arguments liés aux attentes	.....
Conseils d'utilisation et précautions	.....
Objection possible et réponse adaptée	.....
Conclusion et suite du parcours client	.....

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Appareil facultatif : expliquer son usage et obtenir l'accord avant la mesure. Résultats indicatifs seulement ; sans appareil, s'appuyer sur les propos de la cliente.

Conseil et proposition du produit

Question 4.3. Proposez un produit ou une solution adaptée à partir des informations des DT 1 et DT 2. Reliez ses caractéristiques aux attentes exprimées, donnez les conseils d'utilisation et vérifiez que le prix et la proposition conviennent à la cliente.

Proposer le Sérum hydratant Confort, en 30 ml : il est sans parfum ajouté, sa texture est légère et il contient de la glycérine et du panthénol. Il aide à maintenir l'hydratation de la peau, ce qui répond à la demande de confort sans garantir un résultat. Son prix TTC de 29,90 € reste sous le budget maximal de 35 €. Conseiller une petite quantité sur le visage propre, matin ou soir, puis le soin habituel. Préciser d'éviter le contact avec les yeux et d'interrompre l'utilisation en cas de réaction, puis de demander conseil à un professionnel de santé. Vérifier que le produit et son prix conviennent à Mme Lenoir.

DR 2 : produit et arguments

Étape	Éléments à préparer
Accueil et première question	.....
Attentes, habitudes et budget à préciser	.....
Produit proposé et arguments liés aux attentes	Sérum Confort : 30 ml, sans parfum ajouté, 29,90 € .....
Conseils d'utilisation et précautions	Léger ; glycérine et panthénol ; aide à maintenir l'hydratation .....
Objection possible et réponse adaptée	Petite quantité sur visage propre, puis soin habituel .....
Conclusion et suite du parcours client	.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Sérum hydratant Confort, 30 ml, sans parfum ajouté : 29,90 €, soit 5,10 € sous le budget. Appliquer une petite quantité sur le visage propre, puis le soin habituel.

Traitement des objections

Question 4.4. Répondez aux objections de la cliente, notamment sur le prix, l'efficacité attendue ou la composition. Restez dans le cadre des informations documentées et ne promettez pas de résultat garanti.

Accueillir les objections sans les contester et répondre uniquement avec les informations documentées dans la fiche produit.

- **« C'est cher » :** « Il coûte 29,90 €, ce qui respecte votre budget maximal de 35 €. Souhaitez-vous prendre le temps d'y réfléchir ? »
- **« Est-ce qu'il supprimera les tiraillements ? » :** « Il aide à maintenir l'hydratation de la peau, mais je ne peux pas garantir un résultat. »
- **« Quelle est sa composition ? » :** « La fiche indique qu'il contient de la glycérine et du panthénol, et qu'il est sans parfum ajouté. » Ne pas prétendre connaître la composition complète ni lui attribuer une action thérapeutique.

DR 2 : objection et réponse

Étape	Éléments à préparer
Accueil et première question	.....
Attentes, habitudes et budget à préciser	.....
Produit proposé et arguments liés aux attentes	.....
Conseils d'utilisation et précautions	.....
Objection possible et réponse adaptée	Prix dans le budget ; efficacité non garantie ; composition documentée
Conclusion et suite du parcours client	.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Prix compatible avec le budget ; le sérum aide à maintenir l'hydratation. Il contient de la glycérine et du panthénol, sans parfum ajouté. Aucun résultat garanti.

Conclusion et parcours client

Question 4.5. Concluez l'échange sans pression commerciale, vérifiez la satisfaction de la cliente, proposez une suite cohérente à son parcours et prenez congé de manière professionnelle.

Conclure sans insister : « Cette proposition répond-elle à vos attentes ? Souhaitez-vous l'adopter ou préférez-vous y réfléchir ? » Si elle accepte, récapituler le prix, le mode d'utilisation et la précaution en cas de réaction. Si elle hésite ou refuse, respecter sa décision et rester disponible. Proposer de refaire le point lors d'une prochaine visite sur son ressenti et sa routine, sans promettre de résultat. Remercier Mme Lenoir et la saluer avec courtoisie.

DR 2 : conclusion et suite

Étape	Éléments à préparer
Accueil et première question	.....
Attentes, habitudes et budget à préciser	.....
Produit proposé et arguments liés aux attentes	.....
Conseils d'utilisation et précautions	.....
Objection possible et réponse adaptée	.....
Conclusion et suite du parcours client	Vérifier son accord ; proposer un point à la prochaine visite

✓ RÉPONSE À RETENIR

Vérifier l’adhésion, respecter sa décision, proposer un point lors d’une prochaine visite et prendre congé avec courtoisie.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve orale de Bac professionnel Esthétique Cosmétique Parfumerie, session 2026, porte le code 26-BCP-ECP-E32, dure 50 minutes et a un coefficient 3. Elle évalue la présentation d'une entreprise, l'analyse d'une promotion et d'une enquête, puis une vente-conseil autour du sérum hydratant Confort. Les compétences ciblées portent sur la relation client, le conseil, la vente et la satisfaction.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Taux de réponse = nombre de réponses recueillies / nombre de clients sollicités × 100.
- Les réponses positives du DT 3 sont « très satisfait » et « satisfait » : rapporter leur total aux questionnaires complets.
- Le sérum hydratant Confort est sans parfum ajouté et coûte 29,90 € TTC, sous le budget maximal de 35 €.
- Appliquer une petite quantité sur le visage propre, matin ou soir, puis poursuivre avec le soin habituel.

Points de vigilance & attentes du jury

- Pour les données chiffrées d'une promotion, indiquez si elles proviennent de l'entreprise ou constituent une estimation.
- Présentez les calculs du DT 3 et distinguez le taux de réponse de la proportion de réponses positives parmi les répondants.
- En vente, questionnez et reformulez les besoins avant d'argumenter, puis vérifiez que le prix et la proposition conviennent.
- Ne présentez pas les résultats de l'appareil digital comme un diagnostic médical et ne promettez aucun résultat garanti.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer les indicateurs demandés à partir du DT 3 ?

Le taux de réponse est 28 ÷ 40 × 100, soit 70 %. Les réponses positives sont 18 + 7 = 25. Parmi les 28 questionnaires complets, leur proportion est 25 ÷ 28 × 100, soit environ 89,3 %.

Q : Comment présenter le sérum sans dépasser les informations autorisées ?

Indiquez qu'il est sans parfum ajouté, a une texture légère, contient de la glycérine et du panthénol et aide à maintenir l'hydratation. Ne lui attribuez pas d'effet thérapeutique et ne garantissez pas de résultat.

Q : Comment gérer le temps des deux situations de l'épreuve ?

La durée officielle est de 50 minutes. La première situation prévoit jusqu'à 15 minutes de présentation et 10 minutes d'entretien. La seconde dure au maximum 25 minutes, avec jusqu'à 10 minutes de préparation et 20 minutes de simulation.

Q : Quels éléments sont particulièrement évalués pendant la simulation de vente ?

Le jury évalue l'accueil, la découverte et l'analyse des attentes, le conseil adapté, la réponse aux objections et la conclusion. La posture professionnelle, l'écoute, l'exactitude des informations produit et l'absence de diagnostic médical sont essentielles.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bacproecp.fr/assets/annales/bac-pro-ecp/Relation et expérience client/2026/Bac Pro ECP - Relation et expérience client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources Bac Pro ECP : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.