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

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

ESTHÉTIQUE COSMÉTIQUE PARFUMERIE

SESSION 2026

SOUS-ÉPREUVE E32 : RELATION ET EXPÉRIENCE CLIENT

Coefficient : 3 Durée : 50 minutes

Le candidat présente les supports professionnels utiles à la première situation. Pour la seconde situation, le sujet, l'espace de vente contextualisé et les documents techniques fournis sont mis à disposition. Un appareil de diagnostic digital est utilisé si le centre d'examen en met un à disposition et si le sujet le prévoit.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Présentation de l'entreprise beauté-bien-être (4 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Action promotionnelle (3 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Enquête de satisfaction (3 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 4 : Simulation de vente après analyse des attentes (10 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1, DR 2) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

Aucune calculatrice n'est nécessaire pour cette épreuve orale.

Ce sujet comporte 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

DOSSIER SUJET

CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : INSTITUT ÉCLAT & SENS, 14 RUE DE LA VISITATION, RENNES

L'épreuve comporte deux situations évaluées chacune sur 10 points. La première porte sur la présentation d'une entreprise beauté-bien-être, d'une action promotionnelle à laquelle le candidat a participé et d'une enquête de satisfaction qu'il a conduite. Elle comprend une présentation de 15 minutes au maximum, suivie d'un entretien de 10 minutes au maximum. Le candidat s'appuie sur ses supports professionnels.

La seconde situation est une simulation de vente dans l'espace de vente contextualisé. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 10 minutes au maximum, comprenant, si le sujet le prévoit, jusqu'à 5 minutes de prise en main de l'appareil de diagnostic digital. La simulation dure 20 minutes au maximum. La durée de cette seconde situation est de 25 minutes au maximum : les durées maximales de préparation et de simulation ne s'additionnent pas nécessairement.

Le jury évalue les compétences du pôle 2 : accueil et prise en charge de la clientèle, analyse des attentes et élaboration du parcours client, conseil et vente, mise en place et animation d'actions de promotion, évaluation de la satisfaction de la clientèle.

PARTIE 1 : Présentation de l'entreprise beauté-bien-être (4 points)

Présenter le contexte professionnel et l'expérience client

Au cours de la première situation, présentez l'entreprise dans laquelle vous avez acquis votre expérience professionnelle. Situez son activité et décrivez son offre, sa clientèle et les modalités d'accueil et de prise en charge. Appuyez-vous sur des exemples professionnels et sur les supports que vous avez apportés.

1.1 (2 points) Présentez l'entreprise : localisation, statut ou type de structure, activités principales, produits et prestations proposés, organisation de l'espace d'accueil et de vente.

1.2 (2 points) 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.

PARTIE 2 : Action promotionnelle (3 points)

Présenter et analyser une action de promotion à laquelle le candidat a participé

Présentez une action promotionnelle à laquelle vous avez personnellement participé dans une entreprise beauté-bien-être. Précisez les objectifs, la clientèle visée, l'offre, les moyens de communication et votre rôle. Toute donnée chiffrée présentée doit être identifiable comme une donnée de l'entreprise ou comme une estimation.

2.1 (1,5 point) 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.

2.2 (1,5 point) Expliquez les tâches que vous avez réalisées et analysez les résultats observés. Proposez une amélioration réaliste de l'action en justifiant votre choix.

PARTIE 3 : Enquête de satisfaction (3 points)

Présenter une enquête conduite et exploiter des résultats

Présentez une enquête de satisfaction que vous avez conduite dans une entreprise beauté-bien-être : objectif, méthode de recueil, période, clientèle interrogée, questions posées et exploitation des résultats. Les données du DT 3 servent également de support à l'entretien avec le jury.

3.1 (1,5 point) Décrivez votre enquête et justifiez le choix de la méthode de recueil ainsi que les questions utilisées. Expliquez comment vous avez veillé à recueillir des réponses exploitables.

3.2 (1,5 point) Interprétez les résultats de votre enquête. Lors de l'entretien, exploitez aussi les données du DT 3 : calculez le taux de réponse et la proportion de réponses positives parmi les répondants. Présentez les calculs sous la forme $\text{taux de réponse} = \frac{\text{nombre de réponses}}{\text{nombre de clients sollicités}} \times 100$.

PARTIE 4 : Simulation de vente après analyse des attentes (10 points)

Accueillir, conseiller et vendre un produit cosmétique en construisant une expérience client adaptée

Vous êtes esthéticien(ne)-conseil à l'Institut Éclat & Sens. Une cliente, Mme Lenoir, vient demander un conseil pour une peau qui tiraille après le nettoyage. Elle souhaite une routine simple, sans parfum, et ne veut pas dépasser 35 euros. Réalisez l'accueil, le questionnement, l'analyse de ses attentes, le conseil, la réponse à ses objections et la conclusion de la vente. Appuyez-vous sur les DT 1 et DT 2. Ne formulez pas de diagnostic médical et ne présentez pas les résultats d'un appareil comme un diagnostic médical.

4.1 (2 points) Accueillez la cliente avec une posture professionnelle. Utilisez des questions ouvertes et des reformulations pour préciser ses attentes, ses habitudes, son budget et les caractéristiques du produit qu'elle recherche.

4.2 (2 points) 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.

4.3 (2,5 points) Proposez le produit ou une solution adaptée à partir des informations des DT 1 et DT 2. Argumentez en reliant ses caractéristiques aux attentes exprimées. Donnez les conseils d'utilisation et vérifiez que le prix et la proposition conviennent à la cliente.

4.4 (2 points) Répondez aux objections formulées par 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.

4.5 (1,5 point) 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : INSTITUT ÉCLAT & SENS : CONTEXTE DE LA SIMULATION

L'Institut Éclat & Sens propose des soins esthétiques, des conseils personnalisés et la vente de produits cosmétiques. Les prix des produits sont affichés en euros, toutes taxes comprises. Le conseil de vente doit être adapté aux besoins exprimés par la cliente et aux caractéristiques documentées des produits. L'appareil de diagnostic digital, lorsqu'il est utilisé, fournit des indications d'orientation pour le conseil cosmétique et ne remplace pas un avis médical.

Repères pour la simulation

Élément	Donnée
Attente exprimée	La peau tiraille après le nettoyage.
Préférence	Produit sans parfum.
Budget maximal	35,00 €
Attitude de la cliente	Souhaite une routine simple et demande des explications avant d'acheter.
Objectif de l'échange	Identifier le besoin, proposer un conseil adapté et vérifier l'adhésion de la cliente.

Informations données au candidat pour l'échange avec Mme Lenoir.

DT 2 : FICHE PRODUIT : SÉRUM HYDRATANT CONFORT

Produit destiné à une routine cosmétique de soin du visage. Les informations ci-dessous sont les seules données de caractérisation à utiliser pendant la simulation. Aucune action thérapeutique n'est revendiquée.

Caractéristiques commerciales et conseils d'utilisation

Caractéristique	Information
Nom commercial	Sérum hydratant Confort
Contenance	30 ml
Prix de vente TTC	29,90 €
Parfum	Sans parfum ajouté
Caractéristiques communiquées	Texture légère ; contient de la glycérine et du panthénol ; aide à maintenir l'hydratation de la peau.
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

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 globale proposait quatre réponses exclusives. Pour l'exploitation demandée, les réponses « très satisfait » et « satisfait » sont considérées comme positives.

Réponses à la question de satisfaction globale

Réponse	Nombre de réponses
Très satisfait	18
Satisfait	7
Insatisfait	2
Très insatisfait	1
Total des questionnaires complets	28
Clients sollicités	40

Résultats portant sur les 28 questionnaires complets.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document de préparation de la présentation professionnelle **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Support facultatif à compléter pour structurer la présentation orale de la première situation. Le candidat peut présenter ses propres documents professionnels à la place ou en complément de ce support.

Plan de présentation

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

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document de préparation de la simulation de vente **À RENDRE AVEC LA COPIE**

À utiliser pendant le temps de préparation. Ce document ne remplace pas l'échange oral avec la cliente. Compléter les éléments utiles à la découverte des attentes et au conseil.

Repères de conduite de l'entretien de vente

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	.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.