

<p>CONSIGNES AU CANDIDAT</p> <p>SOUS ÉPREUVE E3A : SUIVI DE CLIENTÈLE ET ANIMATION</p>
--

1. PRÉSENTATION DE L'ÉPREUVE

Conformément à la réglementation du brevet professionnel Esthétique/cosmétique-parfumerie, l'épreuve comprend trois parties :

- **Partie A : Mise en situation d'accueil, d'identification de besoin, de conseil de vente.**
- **Partie B : Présentation d'un élément du dossier.**
- **Partie C : Entretien de soutenance du dossier.**

Afin de satisfaire aux exigences du référentiel, les trois parties de l'épreuve doivent obligatoirement se dérouler dans l'ordre indiqué ci-dessus.

L'épreuve, orale, prend appui sur le dossier élaboré par le candidat au cours de ses activités professionnelles conduites dans les secteurs relevant du diplôme

2. STRUCTURE DU DOSSIER

Caractéristiques sur la forme du dossier :

- Une page de garde avec le nom du candidat, le nom du diplôme préparé et l'intitulé de l'épreuve : « Épreuve E3A : Suivi de la clientèle et animation ».
- Un sommaire non compris dans la pagination.
- 20 pages maximum (pour le dossier et ses annexes, documents iconographiques compris) format A4, utilisation du recto seulement, pagination obligatoire. Taille des polices 11 à 12 pour le corps du texte, les titres peuvent être plus importants.

Caractéristiques sur le fond du dossier :

- Le dossier contient des éléments de présentation de l'entreprise.

Situation :

- Identification juridique et commerciale : enseigne, adresse, responsable, forme juridique, forme de commerce, effectifs, fonctions, contrats de travail, etc.
- Implantation géographique : points forts et points faibles, etc.

Politique commerciale :

- Les produits : marques commercialisées, gamme de prix, produits et services les plus vendus, etc.
- L'aménagement : facteurs d'ambiance, équipement, etc.
- La clientèle : sexe, âge, catégories socioprofessionnelles.
- La fidélisation et le développement de la clientèle : fichier client, nombre de clients, panier moyen (services, produits), utilisation du fichier client (bons de réduction, promotions, etc.).
- La concurrence : points forts et points faibles vis-à-vis des concurrents (localisation, communication commerciale, politique de prix, etc.).

SESSION 2019	BREVET PROFESSIONNEL Esthétique/Cosmétique - Parfumerie		CONSIGNES CANDIDAT	
	Sous épreuve E3A : Suivi de clientèle et animation	Coefficient 3	Durée : 40 min	1 / 2

- Le dossier présente et analyse deux types de situations professionnelles réellement vécues par le candidat :
 - Une ou plusieurs situation(s) d'accueil, de prise en charge d'un(e) client(e), de conseil, suivi et fidélisation d'une clientèle pour chaque situation, en présentant la problématique, le récit et l'analyse de la situation (résultats, bilan (points forts et points faibles), leçons tirées de l'expérience, etc.).
 - Une ou plusieurs situation(s) de mise(s) en place d'animation, d'actions promotionnelles de produits cosmétiques, de produits de parfumerie ou de services.
- Pour chaque situation doivent être présentés :
 - la problématique, le récit de l'action et les techniques mises en œuvre.
 - la situation analysée (résultats, bilan (points forts et points faibles), « si c'était à refaire », leçons tirées de l'expérience, etc.).

Remarques :

Le dossier doit être préparé en trois exemplaires.

Le candidat dépose deux exemplaires (un original et une photocopie) du dossier à la date et selon les modalités prévues par le service des examens.

Le jour des épreuves le candidat apporte le troisième exemplaire du dossier. Le dossier original sera rendu au candidat à l'issue de l'épreuve.

En cas de non remise du dossier à la date prévue le candidat ne sera pas autorisé à passer l'épreuve et la note zéro lui sera attribuée.

Les dossiers ne sont pas notés, ils servent de support à l'entretien.

SESSION 2019	BREVET PROFESSIONNEL Esthétique/Cosmétique - Parfumerie		CONSIGNES CANDIDAT	
	Sous épreuve E3A : Suivi de clientèle et animation	Coefficient 3	Durée : 40 min	2 / 2