



# **BP Esthétique, cosmétique, parfumerie**

## **E3A – Suivi de clientèle et animation**

### **EPREUVE PONCTUELLE**

#### **Information à l'attention des commissions d'interrogation**

#### **Définition de l'épreuve**

##### **Finalités :**

L'épreuve permet d'évaluer les compétences relatives aux activités :

- **d'accueil et de suivi de la clientèle :**
  - accueil de la clientèle
  - suivi du client au cours de la prestation
  - suivi de la clientèle
- **de conseil, vente, promotion de soins esthétiques, de produits cosmétiques, de produits de parfumerie :**
  - identification des attentes, des motivations et des besoins du client
  - vente des produits cosmétiques et de parfumerie, des services, des soins esthétiques au client
  - conseil pour la mise en valeur de la personne
  - lancement de nouveaux produits, services et matériels
  - animation de lieux de vente ou de journées de promotion

##### **Contenus de la sous-épreuve :**

L'épreuve permet d'évaluer obligatoirement les compétences suivantes :

- C12 Transmettre des informations
- C13 Accueillir le(la) client(e) et assurer son suivi au cours de la prestation
- C14 Identifier les besoins du (de la) client(e)
- C24 Assurer le suivi de la clientèle
- C31 Conseiller et vendre les services et les produits
- C34 Mettre en place et animer des actions de promotions de produits cosmétiques, produits de parfumerie et de soins esthétiques
- C42 Évaluer la satisfaction de la clientèle
- C44 Mesurer l'impact d'une action de promotion, de formation

Chaque compétence est évaluée en tout ou partie.

L'épreuve peut mobiliser d'autres compétences évaluées par ailleurs.

L'épreuve s'appuie sur les savoirs associés suivants :

- Méthodes et technologies
- Cadre organisationnel et réglementaire

- Gestion d'entreprise

## Évaluation :

L'évaluation porte notamment sur les indicateurs d'évaluation des compétences ; elle est en conformité avec les limites de connaissances des savoirs associés mobilisés

### Forme ponctuelle (orale-durée : 40 min)

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

Ce dossier est construit à partir d'activités réellement mises en œuvre par le candidat et porte sur deux types de situations relatifs :

- à l'accueil, à la prise en charge d'un(e) client(e), au conseil, au suivi, à la fidélisation d'une clientèle ;
- à la mise en place et à l'animation d'une action promotionnelle de produits cosmétiques, de produits de parfumerie ou de services.

Le dossier comporte 20 pages maximum (documents iconographiques compris).

Les situations professionnelles font l'objet d'une présentation et d'une analyse des actions mises en œuvre.

L'épreuve orale comporte :

- une mise en situation d'accueil, d'identification de besoins d'un(e) client(e), de conseil, de vente (durée : 10 minutes maximum) ;
- la présentation par le candidat d'un élément du dossier choisi par le jury (durée : 10 minutes maximum) ;
- un entretien de soutenance du dossier (durée : 20 minutes).

Le recteur fixe la date à laquelle le candidat doit remettre ce dossier au service chargé de l'organisation de l'examen.

En cas de dossier rendu hors délai, ou dans le cas où le candidat se présente le jour de l'épreuve avec son dossier ou en l'absence de dossier, l'interrogation ne peut avoir lieu.

Le jury informe le candidat que la note zéro est attribuée à la sous-épreuve.

Les commissions d'évaluation sont composées de deux membres : un enseignant (de vente ou d'esthétique-cosmétique) et un professionnel.

## Référentiel

Pour information, le référentiel du diplôme est disponible sur :

<http://eduscol.education.fr/referentiels-professionnels/indexbb47.html>