

BP ESTHÉTIQUE COSMÉTIQUE PARFUMERIE

E2 : Relation client, valorisation et animation de l'entreprise

2^{ème} partie : Relation client et animation de l'entreprise

CONSIGNES AUX CANDIDATS

(à joindre à la convocation du candidat)

1. Présentation de l'épreuve

Conformément au règlement d'examen du brevet professionnel Esthétique Cosmétique Parfumerie, l'épreuve comprend deux parties :

- 1^{ère} partie : Relation client et valorisation de l'entreprise (épreuve écrite)
- 2^{ème} partie : Relation client et animation de l'entreprise (épreuve orale)

2. 2^{ème} partie : Relation client et animation de l'entreprise

Cette partie est constituée de 2 situations consécutives, elle se déroule en 2 temps :

➤ **Situation 1 : Présentation d'activités conduites au sein de l'entreprise - 60 points**

- Prestation orale de 25 minutes :
 - 15 minutes **maximum** de présentation prenant appui sur le support numérique,
 - 10 minutes **maximum** d'entretien avec le jury

La présentation doit **obligatoirement** s'appuyer sur un **support numérique** au choix du candidat. Le jour de l'épreuve, pour éviter toute difficulté technique, le candidat se munira d'**une version PDF de son support**.

Le candidat est autorisé à apporter son propre matériel pour présenter son support numérique (ordinateur portable ou tablette, avec **câble d'alimentation**).

L'élaboration de cette présentation **doit s'appuyer sur des documents ou supports professionnels**.

- Présentation de l'entreprise (identité, statut et description de l'environnement, typologie de la clientèle, zone de chalandise, aménagement des locaux, organigramme, présentation des prestations esthétiques)
- Présentation d'activités réellement mises en œuvre par le candidat dans l'entreprise en lien avec le pôle 2 « Relation client, valorisation et animation de l'entreprise » (accueil et prise en charge de la clientèle, conseil et vente, fidélisation de la clientèle).
- Description de la mise en œuvre d'une action promotionnelle (produits et/ou prestations)
- Présentation d'une enquête de satisfaction de la clientèle conduite par le candidat (protocole ou une technique)

- **Situation 2 : Simulation d'une vente de 2 produits cosmétiques et d'une prestation esthétique dans un espace de vente contextualisé - 60 points**
- Temps de préparation - 5 minutes
 - Temps du sketch - 20 minutes maximum

Sont entendus comme produits cosmétiques les parfums, les produits de soin et les produits de maquillage. Les accessoires sont considérés comme des ventes additionnelles.

Pendant le temps de préparation, le candidat s'approprie les éléments de l'espace de vente contextualisé.

En l'absence de support numérique, les situations 1 et 2 ne peuvent pas avoir lieu.

Le jury informe le candidat que la note de 0/120 lui est attribuée à la partie : relation client et animation de l'entreprise de l'épreuve E2.