

NOTE AU CANDIDAT

ÉPREUVE E2 : RELATION CLIENT, VALORISATION ET ANIMATION DE L'ENTREPRISE

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

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. Partie 2 : 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**

La présentation doit obligatoirement s'appuyer sur un support numérique au choix du candidat. Le jour de l'épreuve, afin d'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 (un protocole ou une technique)

Déroulement de l'épreuve :

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

SESSION 2023	BREVET PROFESSIONNEL Esthétique Cosmétique Parfumerie		NOTE AU CANDIDAT	
	Épreuve E2 : 2 ^{ème} partie Relation client et animation de l'entreprise	Coef 6	Durée : 50 min	1 / 2

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.

➤ **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.

SESSION 2023	BREVET PROFESSIONNEL Esthétique Cosmétique Parfumerie		NOTE AU CANDIDAT	
	Épreuve E2 : 2 ^{ème} partie Relation client et animation de l'entreprise	Coef 6	Durée : 50 min	2 / 2