|  |
| --- |
| **BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE** |
| **E31 PRESTATIONS DE BEAUTE ET DE BIEN-ETRE VISAGE ET CORPS** |
| **E31 B TECHNIQUES DE SOINS ESTHETIQUES VISAGE ET CORPS****EPREUVE PRATIQUE** Durée de l’épreuve **3h30 - Coef 5** | **DOCUMENT D’AIDE À L’ÉVALUATION** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères d’évaluation** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **C11.2****C11.3****C13.1****C13.3****C13.4** | - Organisation et gestion du poste de travail - Respect :* du confort de la cliente
* des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie
* de l’anatomie et la physiologie
* d’une durée de réalisation optimisée
* de la règlementation en vigueur
* d’une démarche respectueuse de l’environnement
 | Mise en danger de la cliente ou de l’esthéticienneManque d’hygiène | Certains critères (2 ou 3 critères ne sont pas respectés) Non-respect de l’hygiène, non-respect du confort  | Tous les indicateurs sont pris en compteDurée de réalisation longue | Tous les indicateurs sont pris en compte  |
| **C11.2 Réaliser des soins esthétiques du visage, cou, décolleté** |
| Réaliser la phase de traitement du soin esthétique du visage en utilisant :* des techniques manuelles
* des produits cosmétiques
* des appareils
 |  - Maîtrise des techniques adaptées à la demande : * Manuelles
* Utilisant des appareils
* Utilisant des produits cosmétiques

- Enchainement logique des étapes | Sans utilisation d’appareilAppareils ou produits ou techniques inadaptésNon maitrise des techniques spécifiquesHors sujetTechniques non réalisées | Mauvaise maitrise des appareils ou des techniques ou des produitsSoins spécifiques non maîtrisés Soins non spécifiques maitrisésEnchaînement incohérent des étapes | La technique est appropriéeAu moins 1 appareils, produits est spécifiqueUtilisation correcte des appareils, produitsEnchaînement logique des étapes | Bonne maîtrise des techniques spécifiquesBonne aisance de la prestationPropreté de la réalisationToutes les zones sont traitées (visage et cou, décolleté selon le sujet) |
| **C11.3 Réaliser des soins esthétiques du corps** |
| Réaliser un soin esthétique complet du corps en utilisant :* des techniques manuelles
* des produits cosmétiques
* des appareils
 | - Maîtrise des techniques adaptées à la demande : * Manuelles
* Utilisant des appareils
* Utilisant des produits cosmétiques

- Enchainement logique des étapes | Sans utilisation d’appareilAppareils ou produits ou techniques inadaptésNon maitrise des techniques spécifiquesHors sujetTechniques non réalisées | Mauvaise maitrise des appareils ou des techniques manuelles ou des produits Sans phase de nettoyageEnchaînement incohérent des étapes | La technique est appropriéeUtilisation correcte d’un ou des appareils, des produitsDurée longueDes hésitationsEnchaînement logique des étapesTechnique manuelle obligatoire pour S | Soins adaptés au sujet Bonne maîtrise des techniques Bonne aisance de la prestationPropreté de la réalisation |
| **C13.1 Réaliser des épilations** |
| Réaliser une épilation des sourcils | - Respect du protocole- Maitrise des techniques- Qualité du résultat | Techniques non maîtrisées | Non-respect du protocole (étapes)De nombreuses erreursRésultats pas nets | Techniques maitrisées malgré quelques hésitations ou imperfections | Techniques réalisées avec habileté, en respectant le protocole, Résultat impeccable (sans poil ni rougeurs) |
| Réaliser une épilation d’une zone du corps :- Membres supérieurs - Membres inférieurs- Maillot (simple, brésilien, américain) |
| **C13.3 Réaliser des techniques d’embellissements du regard****OU C13.4 Réaliser des techniques de prothésie ongulaire****OU C11.3 Réaliser des soins esthétiques des mains****OU C11.3 Réaliser des soins esthétiques des pieds** |
| Réaliser une permanente des cils ou un rehaussement des cils ou la teinture des cils ou la teinture de sourcils. **OU**Réaliser une technique de prothésie ongulaire. (Technique au choix du candidat : capsules, capsules + résine, capsules + gel, résine seule ou gel seul)**OU**Réaliser une technique spécifique de soins esthétiques des mains (paraffine, manucurie tiède)**OU**Réaliser une technique spécifique de soins esthétiques des pieds (paraffine ou enveloppement boue) | - Respect du protocole- Maitrise des techniques- Enchainement logique des étapes- Qualité du résultat | Techniques non maîtrisées | Non-respect du protocole (étapes)Enchaînement incohérent des étapesDe nombreuses erreursRésultats pas nets Résultat esthétique et impeccable (permanente, prothésie)  | Techniques maitrisées malgré quelques hésitations ou imperfectionsEnchaînement logique des étapesRésultat peu esthétique ou non net (permanente, prothésie)  | Techniques réalisées avec habileté, en respectant le protocoleEnchaînement logique et pertinentRésultat esthétique et impeccable (permanente, prothésie)  |

|  |
| --- |
| **BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE** |
| **E31 PRESTATIONS DE BEAUTE ET DE BIEN-ETRE VISAGE ET CORPS** |
| **E31 C TECHNIQUES DE MAQUILLAGE VISAGE ET ONGLES CORPS****EPREUVE PRATIQUE ET ORALE**Durée de l’épreuve **2h30 - Coef 3** | **DOCUMENT D’AIDE À L’ÉVALUATION** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères d’évaluation** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **C12.2****C12.3****C12.5 et C13.4 OU C12.6** | - Organisation et gestion du poste de travail - Respect :* du confort de la cliente
* des règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie
* d’une durée de réalisation optimisée
* de la règlementation en vigueur
* d’une démarche respectueuse de l’environnement
 | Mise en danger de la cliente ou de l’esthéticienneManque d’hygiène | Certains critères (2 ou 3 critères ne sont pas respectés) Non-respect de l’hygiène, non-respect du confort  | Tous les indicateurs sont pris en compteDurée de réalisation longue | Tous les indicateurs sont pris en compte  |
| **C12.2 Réaliser des maquillages visage**  |
| Réaliser un maquillage du visage | - Maîtrise de la technique- Mise en valeur du visage - Respect des attentes de la cliente- Qualité du résultat |  Mauvaise technique Pas de mise en valeur Enchaînement incohérent des étapesHors sujet | Prestation très longue et/ou inachevéePrestation peu soignéePeu de mise en valeur du visage de la cliente  | Technique appropriéeEnchaînement logique des étapesPrestation convenable mais hésitantePrestation longueMise en valeur du visage de la cliente Respect des attentes de la cliente | Bonne maîtrise des techniquesBonne aisance dans la prestationMise en valeur du visage de la cliente et respect des attentes de la clienteRésultat impeccable (propre et net)  |
| **C12.3 Réaliser des démonstrations d’auto-maquillage** |
| Réaliser une démonstration d’auto-maquillage | Argumentaire et gestuelle favorisant la vente et l’utilisation de produits et instruments de maquillage : - Langage adapté- Pertinence de l’argumentaire- Maîtrise d’un vocabulaire professionnel - Maîtrise du geste | Mauvaise maîtrise du gesteAbsence d’argumentaireLangage inadapté Hors sujet | Argumentaire non pertinent et erronéLangage maladroit, ou familier | Argumentaire insuffisamment Maîtrise du geste développé mais justeLangage adapté | Argumentaire pertinentBonne maîtrise du gesteLangage adapté |
| **C13.4 Réaliser un soin esthétique des ongles des mains et des pieds****C12.5 Réaliser un maquillage des ongles classique ou fantaisie** |
| Réaliser un soin des ongles des mains **ou** des pieds : manucurie simple, tiède ….**ET**Réaliser une pose de vernis classique **ou** une pose fantaisie | - Maîtrise de la technique - Enchainement logique des étapes- Respect de la règlementation en vigueur- Respect de l’anatomie et de la physiologie- Qualité du résultat- Respect du protocole de pose d’un vernis classique ou pose fantaisie- Maîtrise de la technique- Mise en valeur des ongles - Respect des attentes de la cliente- Qualité du résultat | Mauvaise maîtrise du gesteHors sujet | Prestation peu soignée Non-respect des attentes de la cliente Prestation très longue Peu de mise en valeur des ongles  | Technique appropriéeEnchaînement logique des étapesDes hésitationsUtilisation correcte du matériel, des produitsDurée longueRésultat esthétique et net | Bonne maîtrise des techniques Soins adaptés au sujet et respect des attentes de la clienteDurée de la réalisation optimisée Résultat esthétique et net  |
| **OU C12.6 Réaliser un maquillage des ongles semi-permanent** |  |
| Réaliser une pose de vernis semi permanent | - Respect du protocole de pose d’un vernis semi-permanent- Maîtrise de la technique- Mise en valeur des ongles- Respect des attentes de la cliente - Qualité du résultat | Mauvaise maîtrise du gesteHors sujet | Prestation peu soignée Non-respect des attentes de la cliente Prestation très longue Peu de mise en valeur des ongles  | Technique appropriéeEnchaînement logique des étapesDes hésitationsUtilisation correcte du matériel, des produitsDurée longueRésultat esthétique et net | Bonne maîtrise des techniques Respect des attentes de la clienteDurée de la réalisation optimisée Résultat esthétique et net |

|  |
| --- |
| **BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE** |
| **E32 RELATION ET EXPERIENCE CLIENT** |
| **EPREUVE ORALE**Durée de l’épreuve **50 min - Coef 3** | **DOCUMENT D’AIDE À L’ÉVALUATION** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Compétences évaluées** | **C21** Accueillir et prendre en charge la clientèle**C22** Analyser les attentes de la clientèle et analyse un parcours clients**C23** Conseiller et vendre des produits cosmétiques et des prestations esthétiques**C24** Mettre ne place et animer des actions de promotions de produits et de prestations esthétiques**C25** Evaluer la satisfaction de la clientèle |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Situations** | **Critères d’évaluation** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **1ère situation : Présentation de l’entreprise** (25 min max : présentation 15 min max + entretien 10 min max) |
| Présentation de l’entreprise beauté bien être, support de la formation ou activité professionnelle du candidat | - Identité- Statut - Description de l’environnement- Typologie de la clientèle- Zone de chalandise- Aménagement des locaux- Organigramme - Présentation des activités de l’entreprise | Présentation très succincte de l’entreprise | Entreprise partiellement présentéeEt/ouInformations incohérentes | Toutes les informations sont présentes. Présence de quelques incohérences. | Toutes les informations sont présentes et pertinentes |
| Description de la mise en œuvre d’une action promotionnelle ou d’une action à laquelle le candidat a participé dans l’entreprise (produit et/ou prestation**)** | -Démarche argumentée de conception et de programmation-Animation répondant aux objectifs fixés- Mesure de l’impact de l’action promotionnelle | Description de l’action très succincteAbsence d’argumentation | Description de l’action succinctePeu d’argumentation | Description de l’action non complète ou peu structuréeMesure de l’impact de l’action peu développéeImplication réelle du ou de la candidate dans les activités | Description complète et structurée : - Démarche argumentée de conception et de programmation de l’action - Technique promotionnelle choisie - Animation répondant aux objectifs fixés- Implication réelle du ou de la candidate dans les activités- Mesure de l’impact de l’action promotionnelle (complète et pertinente) |
| Présentation d’une enquête de satisfaction de la clientèle conduite par le candidat. | - Questionnaire pertinent- Analyse des réponses en identifiant les causes de satisfaction et de non satisfaction-Solutions adaptées et argumentées dans un but de fidélisation de la clientèle | Présentation très succincte de l’enquête de satisfaction Absence d’analyse Solutions non adaptées | Présentation succincte de l’enquêtePeu d’analyse des réponsesSolutions peu argumentées | Présentation complète de l’enquête mais peu d’analyse des réponses ou solutions peu argumentées | Présentation de l’enquête complète et structurée : - Questionnaire pertinent : outil utilisé, formulation du questionnement, choix des indicateurs - Analyse des réponses complète et pertinente- Proposition de solutions adaptées et argumentées  |
| Qualité du support numérique | - Support numérique clair et, illustré- Syntaxe et orthographe maitrisées | Support de présentation confus, sans illustrations. De nombreuses erreurs de syntaxe et d’orthographe.  | Support de présentation peu clairQuelques erreurs de syntaxe et d’orthographe | Support de présentation clair mais peu illustré et ou peu soignéSyntaxe et orthographe correctes | Support de présentation clair, soigné, illustréExpression et orthographe maitrisées dans le support  |

|  |
| --- |
| **BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE** |
| **E32 RELATION ET EXPERIENCE CLIENT** |

|  |
| --- |
| **2ème : Simulation d’une vente** (25 min max : préparation 10 min max + sketch 20 min max) |
| **Le sujet de la vente argumentée porte sur :** - un produit cosmétique visage ou une prestation esthétique soin visage adaptés suite à un **diagnostic digital** sur un des membres\* du jury**Ou**- un parfum**Ou**- une prestation esthétique beauté bien-être (à l’exception d’un soin du visage et maquillage visage) | -Tenue professionnelle adaptée- Attitude et langage adaptés au profil de la clientèle et à l’image de l’entreprise | Aucun des 3 éléments n’est conforme | Seul 1 des 3 éléments (tenue, attitude, langage) est conforme aux attentes | 2 des 3 éléments (tenue, attitude, langage) sont conformes aux attentes | Tenue professionnelle adaptée Communication non verbale (attitude, gestuelle…) professionnelle et adaptée Expression claire, vocabulaire professionnel adapté |
| - Présentation argumentée du bilan personnalisé\*- Recherche des besoins, attentes et motivation de la clientèle- Reformulation correcte des besoins | -Absence de questionnement-Absence d’observation-Absence de reformulation | -Questionnement imprécis et peu pertinent-Observation rapide et sommaire-Reformulation incomplète et mal formulé | -Questionnement et observation permettant de cerner les principaux besoins de la clientèle-Reformulation incomplète mais correctement formulé | -Questionnement pertinent et complet-Observation méthodique permettant d’identifier les principaux besoins de la clientèle-Reformulation complète et pertinente |
| - Proposition de produits ou de prestation de services adaptés- Mise en place d’une expérience client personnalisée | -Pas de proposition produit ou prestation adapté aux attentes du ou de la client (e)-Pas de mise en place de l’expérience client | -Proposition qui ne répond pas à l’attente du ou de la client (e)-Mise en place de l’expérience cliente peu pertinente | -Proposition adaptée mais non complète-Mise en place de l’expérience client non complète  | -proposition complète et adaptée-Mise en place de l’expérience client complète |
| - Argumentation développée de la sélection relative aux attentes, aux besoins de la clientèle- Repérage des freins à la décision- Réponses pertinentes aux objections- Propositions pertinentes | -argumentation inexistante ou inadaptée au client et à ses besoins-pas de repérage des freins à la décision-Pas de réponse aux objections-Ne propose pas de vente additionnelle | -Argumentation peu cohérente ou incomplète et peu adaptée au client et à ses besoins-Repère les freins à la décision et/ou répond à une objection-Propose une vente additionnelle peu ou pas adaptée au profil du client | -Argumentation incomplète mais adaptée au client et à ses besoins-Repère les freins à la décision et apporte des réponses aux objections-Propose une vente additionnelle adaptée au profil du client | -Argumentation complète et adaptée au client et à ses attentes-Anticipe les freins à la décision et apporte des réponses pertinentes et personnalisées aux objections-Propose une vente additionnelle adaptée au profil du client et argumente sa proposition |
| - Conclusion de l’acte d’achat par l’encaissement- Proposition argumentée de doses d’essai- Prise de rendez-vous- Utilisation d’un outil de fidélisation- Utilisation d’un logiciel de GRC (Gestion de la relation client) | Conclusion de la vente incomplète, inadaptée au clientAucun élément est présent | Au moins deux éléments de la conclusion de la vente (encaissement, proposition de doses d’essai sur demande, prise de RDV, fidélisation, prise de congé) sont présents et acceptables  | Tous les éléments de la conclusion de la vente (encaissement, proposition de doses d’essai sur demande, prise de RDV, fidélisation, prise de congé) sont présents et acceptables | Tous les éléments de la conclusion de la vente (encaissement, proposition de doses d’essai sur demande, prise de RDV, fidélisation, prise de congé) sont présents, pertinents et adaptés au client |