|  |  |
| --- | --- |
| **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’esthéticienne  Manque 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 compte  Durée 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’appareil  Appareils ou produits ou techniques inadaptés  Non maitrise des techniques spécifiques  Hors sujet  Techniques non réalisées | Mauvaise maitrise des appareils ou des techniques ou des produits  Soins spécifiques non maîtrisés    Soins non spécifiques maitrisés  Enchaînement incohérent des étapes | La technique est appropriée  Au moins 1 appareils, produits est spécifique  Utilisation correcte des appareils, produits  Enchaînement logique des étapes | Bonne maîtrise des techniques spécifiques  Bonne aisance de la prestation  Propreté de la réalisation  Toutes 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’appareil  Appareils ou produits ou techniques inadaptés  Non maitrise des techniques spécifiques  Hors sujet  Techniques non réalisées | Mauvaise maitrise des appareils ou des techniques manuelles ou des produits  Sans phase de nettoyage  Enchaînement incohérent des étapes | La technique est appropriée  Utilisation correcte d’un ou des appareils, des produits  Durée longue  Des hésitations  Enchaînement logique des étapes  Technique manuelle obligatoire pour S | Soins adaptés au sujet  Bonne maîtrise des techniques    Bonne aisance de la prestation  Propreté 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 erreurs  Résultats 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 étapes  De nombreuses erreurs  Résultats pas nets Résultat esthétique et impeccable (permanente, prothésie) | Techniques maitrisées malgré quelques hésitations ou imperfections  Enchaînement logique des étapes  Résultat peu esthétique ou non net (permanente, prothésie) | Techniques réalisées avec habileté, en respectant le protocole  Enchaînement logique et pertinent  Résultat 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’esthéticienne  Manque 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 compte  Durée 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 étapes  Hors sujet | Prestation très longue et/ou inachevée  Prestation peu soignée  Peu de mise en valeur du visage de la cliente | | Technique appropriée  Enchaînement logique des étapes  Prestation convenable mais hésitante  Prestation longue  Mise en valeur du visage de la cliente  Respect des attentes de la cliente | | Bonne maîtrise des techniques  Bonne aisance dans la prestation  Mise en valeur du visage de la cliente et respect des attentes de la cliente  Résultat 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 geste  Absence d’argumentaire  Langage inadapté  Hors sujet | Argumentaire non pertinent et erroné  Langage maladroit, ou familier | | Argumentaire insuffisamment  Maîtrise du geste développé mais juste  Langage adapté | | Argumentaire pertinent  Bonne maîtrise du geste  Langage 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 geste  Hors sujet | | Prestation peu soignée  Non-respect des attentes de la cliente  Prestation très longue    Peu de mise en valeur des ongles | | Technique appropriée  Enchaînement logique des étapes  Des hésitations  Utilisation correcte du matériel, des produits  Durée longue  Résultat esthétique et net | | Bonne maîtrise des techniques  Soins adaptés au sujet et respect des attentes de la cliente  Durée 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 geste  Hors sujet | | Prestation peu soignée  Non-respect des attentes de la cliente  Prestation très longue    Peu de mise en valeur des ongles | | Technique appropriée  Enchaînement logique des étapes  Des hésitations  Utilisation correcte du matériel, des produits  Durée longue  Résultat esthétique et net | | Bonne maîtrise des techniques  Respect des attentes de la cliente  Durée 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 présentée  Et/ou  Informations 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 succincte  Absence d’argumentation | Description de l’action succincte  Peu d’argumentation | Description de l’action non complète ou peu structurée  Mesure de l’impact de l’action peu développée  Implication 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’enquête  Peu d’analyse des réponses  Solutions 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 clair  Quelques erreurs de syntaxe et d’orthographe | Support de présentation clair mais peu illustré et ou peu soigné  Syntaxe et orthographe correctes | Support de présentation clair, soigné, illustré  Expression 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 client  Aucun 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 |