

# La vente en esthétique - Corrigé-type

## CORRIGÉ TYPE

### EXERCICE 1 (3 POINTS)

1. Citez les différents signaux qui peuvent vous montrer son mécontentement ? Attitude physique et corporelle. Et comment les reconnaître ? Justifiez.

Les différents signaux sont :

- le comportement non-verbal : attitudes physique, visage fermé, bras croisés, etc ;
- le comportement verbal mots, intonations, etc.

### EXERCICE 2 (7 POINTS)

1. Faites un constat de la situation. Comment cela a-t-il pu se produire ? Comment réagissez-vous face à cette situation ? Expliquez et justifiez votre réponse. (3 points)

Je constate que Mme Michel et Mme Dupont arrivent au même moment à l'institut, car elles ont toutes les deux les mêmes jours et heure de rendez-vous.

Cette situation s'est produite, car une erreur a été faite lors de la prise de rendez-vous.

Soit, c'est moi qui ai oublié de noter une des deux personnes sur l'agenda. Soit c'est une des deux clientes qui aurait mal noté son rendez-vous. Je suis gênée face à cette situation et je rougis.

2. Comment faire pour régler cette situation ? Donnez des exemples. (4 points)

### EXERCICE 3 (10 POINTS)

1. Planifiez une journée complète à partir des informations suivantes. Vous présenterez votre réponse sous forme de tableau.

Tableau n°1

HORAIRE	CLIENT	TYPE DE RENDEZ-VOUS
9h - 10 h 30	Mme Rouge	Soin corps complet
10 h 30 - 11h	M. Dupont	Séance d'UV
10 h 30 - 12 h 30	Mme Durand	Soin visage hydratant
12 h 30 - 13 h 30	M. Michel	Épilation torse + dos + aisselles
13 h 45 - 14 h 15	Pause déjeuner	
14 h 30 - 16h	Mme Dupont	Épilation ½ jambes + Maillot intégral + Aisselles + Sourcils + Lèvres
16 h 30 - 18h	Commerciale	Point sur l'animation des fêtes de fin d'année
18h - 19h	Mme Savoye	Épilation jambes complètes + Maillot + Aisselles