

La vente en esthétique

CORRIGÉ TYPE

LA VENTE EN ESTHÉTIQUE

EXERCICE 1 : FICHE DE STOCK

1. À partir de la définition du stock d'alerte, calculez les quantités à commander pour chaque produit dans le tableau suivant. 5 points

Afin de justifier vos résultats, vous devez faire apparaître vos calculs pour chaque article.

Soit Q = la quantité à commander.

Tableau n°1

REF	ARTICLE	STOCK MAXIMUM	STOCK D'ALERTE	QUANTITÉ DES PRODUIT UTILISÉS	STOCK ACTUEL	QUANTITÉ À COMMANDER
SVLOTRV30	Lotion tonique 30 ml	4	2	3	1	Q = 1 ou Q = 3
BDMHCUT002	Huile cuticule En flacon pipette	5	1	2	3	Q = 0 ou Q = 2
EPILBD300	Bandes d'épilation Boite 300 pièces	10	4	4	6	Q = 0 ou Q = 4
BDMTC001	Top-coat 2 en 1 base	7	3	5	2	Q = 1 ou Q = 5

Calcul de Q pour la lotion tonique :

Pour parvenir à nouveau à un stock d'alerte (un stock pallier) : $Q = \text{Stock alerte} - \text{Stock actuel} = 2 - 1 = 1$

OU

Pour parvenir à nouveau à un stock maximum : $Q = \text{Stock maximum} - \text{Stock actuel} = 4 - 1 = 3$

EXERCICE 2 : CONTRÔLE DÉTAILLÉ D'UNE LIVRAISON

Vous êtes responsable-gérante de l'institut Ka'Beauty. Des suites d'un inventaire tournant, vous avez chargé Audrey, votre employée, de passer commande auprès du fournisseur BFORBEAUTYKA, dans le but de réaliser le réassortiment des produits au sein de votre institut.

Vous avez reçu la facture de cette commande.

FACTURE						
BFORBEAUTYKA 30 boulevard des Sunsets 83520 Roquebrune-sur-Argens France 04.XX.XX.XX.XX Siret : 00010223315182077			SARL Ka'Beauty Institut de beauté 83 rue Gabriel Péri 92120 Montrouge France 01.46.00.XX.XX			
Vos références Date émission de la facture : 19 janvier N Référence de la facture : BFKABMTRG1901 Numéro de client : 8083 Modalité de paiement : 30 jours Votre contact BFORBEAUTYKA : Maxime Chevalier Contact client : Audrey, esthéticienne prothésiste-ongulaire			Délai de livraison : sous quinzaine Devise : en euros (€) Taux TVA : 20 %			
REF	Désignation	Quantité	P.U HT	P.U TTC	Montant HT	Montant TTC
POLNG100	Lime à ongle Noires - G100/100	3	1,20	1,44	3,60	4,32
VERSEMPROSB15	Vernis semi-permanent Rose bonbon – 15 ml	2	29,99	35,98	59,98	71,97
SCBOAUTP3	Boues autochauffantes Alginates - Pot 3 l	2	72,45	86,94	144,90	173,88
GANLATTM100	Gants jetables latex Taille M Lot de 100 pièces	3	2,50	3	7,50	9,00
MAQMASWTN	Mascara waterproof Noir	4	6,94	8,32	27,76	33,31
MAQRALH001	Rouges à lèvres - Palette 5 couleurs Mat + Harmonie Cerise	3	27,92	33,50	83,76	100,51
MAQRALH0011	Rouges à lèvres - Palette 5 couleurs Mat + Harmonie Prune	2	24,92	29,90	49,84	59,80
EPIJABP800	Cire jetable avec bandes Verte - Pot 800 g	6	12,90	15,48	77,40	92,88
					Montant net HT	454,74
					Total TVA	90,94
					Montant net TTC	545,67
					Reste à payer	0,00

Fig. 1 Facture Ka'Beauty

C'est Audrey, ce matin, qui a réceptionné la livraison, et le livreur lui a remis son exemplaire du bon de livraison. En cet après-midi, Audrey vient de terminer de vérifier « à la main » les quantités livrées. Elle vous remet ici le bon de livraison avec inscrit ce qu'elle a remarqué.


BON DE LIVRAISON			
BFORBEAUTYKA 30 boulevard des Sunsets 83520 Roquebrune-sur-Argens France 04.XX.XX.XX.XX Siret : 00010223315182077		SARL Ka'Beauty Institut de beauté 83 rue Gabriel Péri 92120 Montrouge France 01.46.00.XX.XX	
Vos références Date émission de la facture : 19 janvier N Délai de livraison : sous quinzaine Référence de la facture : BFKABMTRG1901 Numéro de client : 8083		N° Bon de livraison : 12112001	
REF	Désignation	Quantité livrée	Observations
POLNG100	Lime à ongle Noires G100/100	3	Ok
VERSEMPROSBB15	Vernis semi-permanent Rose bonbon – 15 ml	2	1 flacon cassé
SCBOAUTP3	Boues autochauffantes Alginates - Pot 3 l	2	Ok
GANLATTM100	Gants jetables latex Taille M Lot de 100 pièces	3	4 reçus au lieu de 3
MAQMASWTN	Mascara waterproof Noir	4	Ok
MAQRALH001	Rouges à lèvres - Palette 5 couleurs Mat + Harmonie Cerise	3	2 reçus au lieu de 3
MAQRALH0011	Rouges à lèvres - Palette 5 couleurs Mat + Harmonie Prune	2	Ok
EPIJABP800	Cire jetable avec bandes Verte - Pot 800 g	3	Ok
Informations : EPIJABP800 livraison colis 1 sur 2		Date et signature : 28/01/N  Réserves détaillées : Conformité facture	

Fig.2 Bon de livraison Ka'Beauty

1. Faites le rapprochement entre la facture et le bon de livraison remis par Audrey. Que constatez-vous ? Veillez à structurer votre réponse. **5 points**

Pour cette livraison en date du 28 janvier N, il y a 3 anomalies et 1 reliquat.

Les anomalies :

- un flacon de vernis semi-permanent se trouve être cassé. Il est hors d'usage ;
- une quantité de gants en latex supérieure à la commande a été livrée. En effet, sur la facture, il est indiqué « 3 boîtes de 100 pièces », or Audrey compte une boîte en plus au contrôle détaillé ;
- la quantité de rouges à lèvres inférieure à la commande a été livrée. En effet, sur la facture, il est indiqué « 3 palettes de cinq couleurs », or Audrey compte une boîte en moins au contrôle détaillé.

Le reliquat

Il concerne ici la cire jetable avec bandes en pot de 800 g.

Le fournisseur a indiqué sur son bon « EPIJABP800 livraison colis 1 sur 2 ».

Cela signifie qu'il n'a livré qu'en partie les pots de cire, à raison qu'un seul colis ici a été remis comptant 3 pots.

Le reliquat s'effectuera lors d'une prochaine livraison pour remettre les 3 autres pots à l'institut.

2. Quelles sont les démarches que vous avez à réaliser face à cette situation ? Veillez à structurer votre réponse.
5 points

Ce sont les anomalies qui méritent d'être traitées en priorité.

Toute anomalie sera communiquée au fournisseur, par écrit, de préférence dans les plus brefs délais par courriel, tant pour sa traçabilité que pour sa prise d'effet immédiate.

Il faut d'abord rapporter un **manquement** : celui d'une palette de rouges à lèvres pour la référence MAQRALH001 ; à raison que l'institut s'est déjà entièrement acquitté de la facture (« reste à payer 0,00 € »), il a donc payé les 3 palettes mais ici une d'entre elles ne lui a pas été délivrée.

Puis, il faut remonter une **dégradation** : celui du vernis pour la référence VERSEMPROSBB15 ; à raison que l'employée a pris soin de mentionner une réserve détaillée, il est possible pour l'institut de se voir remplacer ce produit cassé sans frais supplémentaire.

(Il siéra qu'au préalable une mention au cahier des charges aura été convenue en cette faveur).

Enfin, il faut honnêtement révéler un **trop-plein perçu** : celui de la boîte de gants jetables pour la référence GANLATTM100 ; à raison d'entretenir de bonnes relations commerciales avec son partenaire. C'est dans cet intérêt que les frais de retour des marchandises dans cette situation sont à la pleine charge du fournisseur.

Autrement, ici :

- soit le fournisseur prie l'institut de remettre la marchandise de trop (et non périssable) au livreur lors de la prochaine livraison du reliquat (cela réduit pour lui les frais de réexpédition) ;

- soit l’institut décide de garder la marchandise (en situation de stockage possible et en valeur de stock d’entrée intéressante) qui lui sera certes facturée mais avec une remise (ce qui lui permet d’avoir une avance sur son stock).

EXERCICE 3 : COMMENTAIRE ARGUMENTÉ AU COURS D’UNE PRESTATION

Coline, est la fille de Madame Francine. Sa mère lui a offert un soin visage en bon cadeau à l’occasion de l’anniversaire de ses 20 ans.

Pour financer en partie ses études, elle est serveuse à mi-temps dans un restaurant.

Pour la première fois, elle a rendez-vous aujourd’hui avec vous pour un soin visage adapté à son type de peau. Lors du diagnostic de peau vous avez relevé un grain de peau irrégulier, des brillances sur la zone médiane et des cernes.

Vous êtes esthéticienne au sein de cet institut et vous préconisez un soin visage spécial peau jeune, au protocole propre à votre établissement.

Après avoir réalisé le diagnostic de peau de cette cliente, vous avez entrepris le soin.

1. Vous vous apprêtez à réaliser l’étape du masque prévu au protocole de ce soin visage. Proposez un commentaire que vous argumenteriez lors de cette étape et en lien avec le cas de la cliente. Votre rédaction doit être concise, une quinzaine de lignes maximum. **5 points**

Action de vente présente, construite et concise : **1 point**

Pertinence de la proposition : **1 point**

Qualité de l’argumentation : **2 points**

Proposition de correction

1. Annoncer l’étape

« Je vais réaliser le masque SAY Fresh de notre marque sur l’ensemble du visage. Ce masque riche et souple, sent bon la menthe. »

2. Indiquer comment l’étape est conduite, les produits et/ou les accessoires nécessaires

« Je l’applique au pinceau et il reposera sur votre visage pendant 15 minutes. Puis je le retirerai à l’aide d’éponges douces. »

3. Relever les actions et les résultats principaux

« Sa poudre d’argile absorbante, assure une peau nette. Le romain par sa propriété purifiante redonne de la fraîcheur au teint. »

4. Re-cibler les besoins

« Ce masque répond au besoin de matité de votre peau et ses actifs régulateurs astringents permettent de libérer votre peau des excès de sébum. »

5. Prouver pour verrouiller

« 99 % du sébum en surface est éliminé en 1 application ».

6. Interpeller pour observer le retour du client

« À la fin du soin vous serez surprise du pouvoir embellissant de ce masque grâce au test de matité que nous réaliserons à l'aide de feuille au thé vert ».