

CORRIGÉ

VENTE COMMERCIALE KF574FV01C DEVOIR 4

Page 1/3

<u>Barème :</u>	-	Accueil :	2 points
	-	Besoins :	6 points
	-	Reformulation :	1 point
	-	Conseil :	4 points
	-	Décider :	3 points
	-	Enchaîner :	2 points
	-	Fidéliser :	2 points

Une cliente pousse la porte de l'institut :

E = Esthéticienne

C = Cliente

E/ Bonjour Madame, comment puis-je vous renseigner ?

C/ Bonjour Madame. Voilà, je vais bientôt me marier et j'aimerais savoir ce que vous pouvez me proposer pour être superbe pour ce jour particulier.

E/ Félicitations ! Nous allons tout mettre en œuvre pour vous satisfaire.

Pour commencer, je vais vous poser quelques questions pour déterminer avec vous ce qui vous convient le mieux et tout d'abord quelle est la date exacte et l'heure de votre mariage ?

C/ Je me marie dans un mois et demi, le 25 juin à 16h.

E/ Très bien, nous allons avoir le temps de nous occuper au mieux de vous pour ce grand jour.

Il me faut savoir également comment est votre robe ; sa forme et sa couleur, si vous avez des accessoires de couleur, comment sera votre coiffure et s'il y a un thème particulier à votre mariage ?

C/ Ma robe est une robe fourreau en satin écru, elle est sans manches et dos – nu. Ma coiffure sera très romantique avec des boucles qui retombent sur les épaules et j'ai des accessoires de couleur vert amande : sandales à hauts talons métallisés, bijoux en strass, sac et perles dans les cheveux. Il n'y a pas de thème particulier mais mon futur mari portera un costume en lin vert amande et une chemise écru.

E/ Bien, cela me donne déjà une bonne idée de l'ensemble.

Avez – vous l'habitude de vous maquiller et comment prenez – vous soin de votre peau ?

C/ Je me maquille tous les jours avec de la poudre de soleil, fard à paupières, crayon, mascara et rouge à lèvres assortis à mes tenues mais plutôt dans des tons neutres de marron, gris ou prune. J'aimerais quelque chose de plus coloré et gai pour mon mariage.

Pour ma peau, je l'entretiens tous les jours avec une crème de jour, de nuit et un contour des yeux mais en ce moment je la trouve un peu fatiguée, sans doute les préparatifs du mariage.

E/ Votre peau est bien hydratée et il est vrai qu'elle manque un peu d'éclat. Effectuez – vous des gommages, des masques ?

C/ Très rarement, par manque de temps en fait.

E/ Je vais regarder vos mains, si vous voulez bien me les montrer ; je vois que vous avez l'habitude de les entretenir, les mains sont très importantes le jour du mariage car vous passez votre temps à montrer votre alliance. Vous m'avez dit que vous alliez porter des sandales, entretenez – vous aussi vos pieds ?

CORRIGÉ

VENTE COMMERCIALE KF574FV01C DEVOIR4

Page 2/3

C/ Autant, j'effectue ma manucurie chaque semaine, mais je mets uniquement de la base car j'ai du mal à appliquer du vernis à ongles, autant je dois avouer que je ne fais pas grand chose pour mes pieds et je m'en remets à vous.

E/ Donc, si nous récapitulons : nous allons bien sûr vous maquiller en fonction de votre tenue et de vos goûts, vous souhaitez également redonner de l'éclat à votre visage ; nous avons des soins parfaitement adaptés à votre type de peau, nous prévoyons également une beauté des pieds et en ce qui concerne les mains, si vous effectuez vous – même votre manucurie, je vous propose une pose de vernis pour parfaire l'ensemble.

C/ C'est parfait, quels sont vos tarifs ?

E/ Alors, j'ai plusieurs options à vous proposer : nous avons mis au point différents forfaits mariage à des prix préférentiels :

Le forfait « Mise en beauté » comprend un soin du visage adapté à votre peau, votre maquillage mariée avec un essai quelques jours avant, une beauté des pieds avec pose de vernis sur les mains et pieds . Son prix est de 120 euros.

Il faut penser à la nuit de noces et vous m'avez dit que votre robe était sans manches : le forfait « Beauté lisse » comprend les mêmes prestations avec l'épilation des jambes, des aisselles et du maillot pour 150 euros.

Comme votre robe est décolletée et que vous vous mariez au début de l'été, le forfait « Eclat doré » est également intéressant : 5 séances d'UV ont été ajoutées pour obtenir un teint superbement hâlé, ce forfait est à 210 euros.

Enfin, le forfait « Grand jeu » allie beauté et détente pour votre plus grand plaisir : il comprend toutes les prestations précédentes, à part les UV qui sont facultatifs, avec également un gommage complet du corps, important avec une robe dos – nu, un modelage relaxant du corps d'une heure ou une balnéo-esthétique suivie d'une douche au jet tonifiante. Ce forfait coûte 270 euros sans les UV et 320 euros avec les 5 séances d'UV.

C/ Il y a du choix ! Je n'aime pas trop l'idée de faire des UV, je me ferai bronzer un peu dans mon jardin. En revanche, je trouve votre dernier forfait très attrayant et il correspond au budget que je m'étais fixé.

E/ C'est parfait. Nous effectuerons tous les soins quelques jours avant le mariage ainsi que l'essai maquillage pour que vous soyez parfaite pour le grand jour.

Le soin visage comprend un démaquillage, un gommage pour affiner le grain de peau, un modelage relaxant et revitalisant, l'utilisation de quelques appareils pour hydrater et stimuler votre peau et un masque régénérant pour un teint éclatant. Nous nous occuperons de vos pieds, une french manucurie sur les ongles sera du plus bel effet. Qu'en pensez – vous ?

C/ Cela me convient tout à fait, et pour le maquillage ?

E/ Comme vos cheveux sont blond foncé et que vos yeux sont gris/vert, avec votre coiffure romantique je vous vois bien avec du rose pâle et du vert amande sur les paupières, un rouge à lèvres vieux rose. Quant au teint, nous appliquerons un fond de teint de la couleur de votre peau, cela dépendra de votre bronzage, avec une ampoule coup d'éclat avant le fond de teint afin d'assurer une longue tenue au maquillage.

C/ Cela me semble parfait.

E/ Préférez – vous le modelage relaxant ou la balnéo ?

CORRIGÉ

VENTE COMMERCIALE

KF574FV01C DEVOIR 4

Page 3/3

C/ Le modelage, sans hésitation.

E/ Bien, nous allons à présent prendre les rendez – vous.

Tout d'abord, le jour – même, il faut compter 1 heure pour le maquillage des ongles des mains et du visage, nous commencerons par les ongles pour qu'ils aient le temps de sécher. Vous vous mariez à 16h, ce qui laisse du temps, à quelle heure allez-vous chez le coiffeur ?

C/ A 11h et il me garde 1h.

E/ Je vous conseille donc de venir juste après, ce qui vous laisse ensuite plus de 2h pour vous habiller et vous détendre .

Est – ce que midi vous convient ?

C/ C'est parfait.

E/ Rappelez – moi votre nom ?

C/ Mademoiselle Martin.

Est – ce que je peux venir le jeudi matin pour le reste ?

E/ Oui, voyons, il nous faut une heure pour l'épilation, je vois que vous avez la peau sensible : nous choisirons une cire tiède jetable, une heure et demie pour le soin du corps, une heure pour le visage, encore une heure pour les pieds et une heure pour l'essai maquillage, ce qui nous fait un total de 5h30.

Je vous propose donc de venir le jeudi 23 pour l'ouverture, à 9h, vous serez sortie pour 14h30 et nous vous offrons le plateau repas du déjeuner.

C/ C'est très bien, merci beaucoup.

E/ Je note tout cela dans mon agenda et je note vos rendez – vous sur ce carton. Cela vous fait donc un total de 270 euros, vous réglerez le jour de vos soins.

Avez – vous notre carte de fidélité ?

C/ Non mais je la veux bien.

E/ Je vous l'offre : elle vous permet de cumuler des points pour les soins effectués et les produits achetés, vous recevez ensuite des bons d'achat valables 1 an . Votre forfait vous permet déjà d'obtenir 27 points.

Je vous offrirai, à l'issue des soins, des modèles d'essai de soin adaptés à votre peau et de la poudre scintillante à appliquer avant la soirée pour sublimer votre beauté.

Avez – vous des questions ?

Souhaitez – vous être parfumée ?

C/ Non, je vous remercie.

E/ Dans ce cas, je vous dit au 23 juin, je vous raccompagne jusqu'à la sortie... Au revoir Mademoiselle, merci beaucoup et prenez le temps de vous relaxer jusqu'à notre rendez – vous.

C/ Au revoir Madame et à bientôt.