

CRITÈRES DE NOTATION

- Orthographe et syntaxe
- Qualité et pertinence de l'argumentation
- Présentation et soin

Temps estimatif à consacrer à votre devoir :
1 h 30.

RECOMMANDATIONS

Les devoirs vous permettent d'évaluer les connaissances acquises. Il est préférable de les réaliser dans des conditions d'examen : au calme, en respectant les temps impartis et surtout sans utiliser vos supports de cours ! **Désagrafez les différents devoirs. Joignez la page de garde et l'énoncé à votre copie.**

Lisez bien les consignes.

Vous pouvez surligner les mots-clé et reformuler la question. Vous éviterez ainsi les hors-sujets.

Soignez la présentation des copies.

Vos réponses doivent être rédigées de façon précise et structurée. Évitez les fautes d'orthographe.

Pensez à prévoir un temps de relecture.

Un devoir soigné, aéré, agréable à lire témoigne de votre sérieux.

Quand vous recevrez votre devoir, relisez-le avec la correction.

Revoyez éventuellement les parties du cours qui n'ont pas été assimilées.

Quelques jours plus tard, essayez de refaire votre devoir sans la correction, cela vous permettra de vérifier que les notions étudiées sont bien acquises.

Bon courage !

Votre service pédagogique.

DEVOIR N°3 (20 points)

Vous êtes gérante d'un institut de beauté spécialisé dans l'épilation visage et vous vous posez quelques questions :

Exercice 1 : La stratégie et la demande (5,25 points)

- 1) Quelles sont les différentes positions que peut choisir une entreprise face à la concurrence ? Expliquez.
- 2) Quelle est la position choisie par votre institut ?
- 3) Quels sont les avantages et les inconvénients d'une telle stratégie ?
- 4) Citez des non-consommateurs relatifs sur votre marché et expliquez votre choix. Font-ils partie du marché potentiel de votre institut ?
- 5) Après avoir rappelé ce qu'est un prescripteur, citez-en un qui pourrait avoir de l'influence sur le non-consommateur cité en question 4.

NOM PRÉNOM

FORMATION SUIVIE

Inscrire ici votre n° d'inscrit

Code devoir

KF577DV01CD03

* Remplir en lettres MAJUSCULES

DEVOIR N°3 (suite)

Exercice 2 : L'offre (3 points)

Vous comptez proposer les prestations suivantes :

Épilation définitive avec électrolyse thermique

- Sourcil
- Menton
- Front
- Lèvre supérieure
- Nez
- Oreille
- Joue

Épilation définitive avec pulsée

- Menton
- Front
- Lèvre supérieure
- Nez
- Oreille
- Joue
- Gorge

Épilation à la cire

- Sourcil
- Lèvre supérieure

Soins visage

- Massage préparant à l'épilation
- Application de fluide bio post épilation

- 1) Définissez la notion de gamme de service.
- 2) Quelles sont les différentes lignes de votre gamme ? Quelle est sa largeur ?
- 3) Quelle est la ligne la plus profonde ? Pourquoi ?
- 4) Quelle est la longueur de cette gamme ? Définissez la notion.

Exercice 3 : La relation client (9,5 points)

Vous venez d'engager une nouvelle esthéticienne et vous souhaitez tester ses connaissances sur la relation client. Vous lui demandez de répondre aux questions suivantes :

- 1) Complétez le tableau suivant :

Tableau n°1

QUESTIONS	OUVERTES	FERMÉES	ALTERNATIVES	D'IMPLICATION
Définition				
Exemple en relation avec l'institut				

- 2) Quelles sont les motivations possibles d'un client d'après la méthode SONCAS ?
- 3) Illustrez la question 2 avec une prestation de l'institut
- 4) Quels sont les signaux d'achat ?

VOIR AU VERSO LA SUITE DE VOTRE DEVOIR >>>

DEVOIR N°3 (suite)

5) Comment aider le client à se décider ? Complétez le tableau suivant :

Tableau n°2

TECHNIQUE	PRÉSENTATION	EXEMPLE
Anticipation		
Alternative		
Le joker		
Maintenant ou jamais		
Récapitulative		

Exercice 4 : L'annonce du prix et le traitement des objections (2,25 points)

Vous souhaitez ensuite savoir si elle sait traiter les objections sur le prix et juger des moments opportuns pour l'annoncer. Vous continuez de l'interroger :

1) Quels sont les moments opportuns pour annoncer le prix ?

2) Complétez le tableau suivant :

Tableau n°3

TECHNIQUE	PRÉSENTATION	EXEMPLE
Addition		
Soustraction		
Soustraction		