

VENTE ESTHETIQUE – DEVOIR 4 – KF574DV01CV04 – BTS

ELEVE 57680

Objet : Votre cliente va se marier. Imaginez le dialogue complet entre elle et la conseillère, aboutissant à la vente d'une ou plusieurs prestations.

- **Conseillère :** Bonjour Madame, bienvenue chez Beauty'full. Comment puis-je vous aider ? *(Sourire aux lèvres et regardant la cliente)*
- **Cliente :** Bonjour Madame, je me marie dans deux mois environ. J'aurais besoin de quelques renseignements.
- **Conseillère :** Toutes mes félicitations ! Je vous écoute.
- **Cliente :** Merci bien. Les noces sont prévues pour le 15 mai à 16h00, nous avons choisi un thème qui se veut très classe et épuré.
- **Conseillère :** Vous avez bien fait de venir à l'avance. Nous allons pouvoir déterminer ensemble vos attentes. Prévoir les potentielles rendez-vous pour vous préparer au mieux, pour ce jour si spécial. Très bien, pour commencer, je vais vous poser quelques questions, nous permettant de nous rapprocher aux mieux de vos envies. Il me faut savoir comment sera votre robe : couleur, modèle.
- **Cliente :** J'ai choisi une robe longue noire. Le haut étant fait de dentelle et le jupon en satin doublé de soie. C'est un modèle marquise.
- **Conseillère :** C'est original ! Et pour votre coiffure ?
- **Cliente :** J'aurais un chignon bas avec des mèches tombantes. Certainement ornées d'une fleur rouge pour donner un côté romantique à la coiffure.
- **Conseillère :** C'est noté. Pour ce qui est des accessoires ? Et votre conjoint, comment s'habille-t-il ?
- **Cliente :** Je veux vraiment quelque chose de raffiné. Je ne porterai pas beaucoup d'accessoire, seulement un collier très fin en argent. Mon futur mari sera lui aussi habillé de noir, avec un nœud papillon et bretelles rouges.
- **Conseillère :** Très bien, j'ai une idée déjà plus précise de ce que vous souhaitez. Maintenant, j'aurais besoin de connaître un peu plus vos habitudes. Vous maquillez vous régulièrement ? Et décrivez-moi un peu votre routine beauté.
- **Cliente :** Je me maquille tous les jours mais seulement les yeux (mascara, eye-liner, fard à paupières nues) et les sourcils (crayon et mascara). Les weekends, je fais un maquillage complet, les soirs où nous sortons. Par contre, je prends très soin de ma peau, car elle s'avère

avoir besoin de beaucoup hydratation : sérum, crème de jour et nuit, voir masque. J'ai aussi quelques soucis de boutons.

- **Conseillère :** Bien votre routine m'a l'air plutôt complète. Mais nous pouvons vous aider à booster votre hydratation spécialement pour ce jour-là. Cela assurera une bonne tenue du maquillage. Sans oublier, de débarrasser votre peau de ces quelques imperfections.
- **Cliente :** C'est vrai, que si je ne le fais pas dans un institut, je ne le ferais sûrement pas.
- **Conseillère :** Ça tombe bien, nous sommes là pour ça. Cela vous permettra aussi de prendre un peu de temps pour vous détendre, en cette période de grands préparatifs. Puis-je me permettre de regarder vos mains ?
- **Cliente :** Bien-sûr. Mes ongles sont plutôt longs, mais j'ai quelques problèmes d'eczéma sur l'une de mes mains.
- **Conseillère :** En effet, mais rien de bien inquiétant. Un soin des mains accompagné d'une manucure au gel, feront l'affaire. Cela va les embellir et amoindrir ces petites sécheresses dues à l'eczéma. Vos mains seront superbes pour le grand jour !
- **Cliente :** Je suis rassurée. C'est vrai que c'est quand même une des parties du corps les plus regardée lors de la cérémonie. Et pour les épilations ?
- **Conseillère :** J'allais justement y venir. Nous proposons différents forfaits pour cet événement. Comprenant différentes prestations. Je vais vous expliquer tout ceci (*partant chercher la grille explicative et tarifaire des forfaits*) :
 - Le forfait alliance pour 44€ comprenant : Epilation des sourcils, la manucure avec pose de vernis ou de french et le maquillage pour le jour J avec un essai gratuit.
 - Le forfait passion pour 76€ comprenant : Epilation sourcils, un soin visage hydratant, le maquillage du jour J avec les essais offerts.
 - Le forfait séduction à 119€ comprenant : Epilation complète (sourcils, ½ jambes, maillot au choix, aisselles), manucure avec pose de vernis ou french, un soin visage hydratant et le maquillage du jour J avec les essais offerts.
 - Le forfait mariage décontractée à 200€ comprenant : Epilation complète (sourcils, ½ jambes, maillot aux choix, aisselles), manucure avec pose de gel, un soin visage hydratant + un soin traitant ou détente de 30 minutes (au choix), le maquillage du jour J avec essais offerts.
- **Cliente :** Il y a pas mal de possibilité. Pour le soin traitant de 30 minutes au choix, je peux voir ce que vous avez ?
- **Conseillère :** Et bien, nous avons le soin « purifier » que je vous propose de faire 1 jours avant le soin hydratant, pour qu'il est d'autant plus de bien fait. Il est à base d'aloé vera. Il permettra l'extraction de tous vos points noirs et atténuera vos autres imperfections.
- **Cliente :** Ça me convient.

- **Conseillère** : Sachez que si vous partez sur un forfait supérieur à 100€, vous pouvez bénéficier de -20% sur chaque soin supplémentaire. Nous avons parlé tout à l'heure de vos sécheresses sur les mains, seriez-vous intéressés par un soin ?
- **Cliente** : C'est vrai que ce serait bien, mais tout dépend du prix, j'ai un budget de 230€ et il est presque atteint si je pars sur la formule décontractée...
- **Conseillère** : Le soin main est à 25€. Il comprend : Limage, travail des cuticules, gommage, modelage et masque. Il vous reviendra, avec la réduction, à : 20€.
- **Cliente** : Très bien, je pars sur la formule mariage décontractée, avec le soin purifier. Plus, le soin main en supplément.
- **Conseillère** : Parfait. Nous allons maintenant réfléchir au maquillage qui sera réalisé au premier rendez-vous, pour le premier essai. Vos cheveux, étant châtain et vos yeux bleus, je vous conseillerais un noir léger pour marquer le creux de la paupière. Accompagné d'un couleur champagne mat pour le reste de l'œil. Le tout réhaussé par un trait d'eye-liner noir. Un rouge à lèvres rouge intense, rappellera la fleur et les accessoires de votre conjoint. Le teint sera travaillé en légèreté pour faire transparaître vos tâches rousseurs. Cela vous convient-il ?
- **Cliente** : Je vous fais confiance ! Mais ça me paraît proche de ce que j'avais imaginé.
- **Conseillère** : Parfait ! Vous aurez la possibilité de faire encore des essais si besoin. Je vous invite à me suivre pour prendre les rendez-vous. (*Se dirigeant vers l'ordinateur*) Pour commencer, nous allons programmer le jour J. Comptez deux heures pour le maquillage, le soin mains et manucure. Je vous conseille de venir après le rendez-vous chez le coiffeur. Mes plages horaires sont encore toutes libres pour le 15.
- **Cliente** : Bien, dans ce cas, je peux venir à 11h.
- **Conseillère** : Parfait, je bloque la plage. Quelles sont vos disponibilités pour le reste ? A savoir que l'épilation dure 1h, le soin hydratant 45 minutes et le soin purifiant 30 minutes. Il faut compter 2 essais maquillages, de 30 minutes chacun.
- **Cliente** : Je suis disponible, les vendredis et samedis.
- **Conseillère** : Je vous propose donc de venir le vendredi 13 dès 9h30. Nous effectuerons le premier essai maquillage, le soin purifiant et l'épilation. Nous aurons fini à 11h30. Et pour le deuxième essai maquillage et le soin hydratant, le 14 à 10h jusqu'à 11h15. Cela convient ?
- **Cliente** : C'est parfait ! Je note tout dans mon agenda.
- **Conseillère** : Voici notre carte, avec le récapitulatif des rendez-vous. Vous trouverez notre numéro en cas de besoin, au dos de la carte. Cela vous fera un total de 220€. Vous réglerez le forfait à la fin de votre premier rendez-vous. Avez-vous notre carte de fidélité ?
- **Cliente** : Non, mais je la veux bien.

- **Conseillère** : Je vous l'offre ! Vous allez cumuler des points, qui déclencheront des réductions et des bons d'achats valables sur les soins et épilations proposées. Vous venez déjà d'accumuler 230 points suite à l'achat de votre forfait et soins. Vous allez donc recevoir 10€ d'achats dans votre boîte postale d'ici les 10 prochains jours. Avez-vous des questions ? Je vous parfume pour la journée ?
- **Cliente** : Tout est clair, merci ! Oui, je veux bien.
- **Conseillère** : Je vous accompagne. Très bonne journée et début de préparatifs, Madame !

-