

206 Fiches de Révision

BP Esthétique

Brevet Professionnel Esthétique
Cosmétique Parfumerie

 Fiches de révision

 Fiches méthodologiques

 Tableaux et graphiques

 Retours et conseils

 Conforme au Programme Officiel

 Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

4,6/5 selon l'Avis des Étudiants



Préambule

1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Agathe** 🌟

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi www.bpesthetique.fr pour tes révisions.

Si tu lis ces lignes, tu as fait le choix de la **réussite**, bravo.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **BP Esthétique (Brevet Professionnel Esthétique Cosmétique Parfumerie)** avec une moyenne de **14,58/20**.

2. Pour aller beaucoup plus loin :

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100 % vidéo** dédiée au domaine **Services & Santé** pour maîtriser toutes les notions.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h08 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du BP.



3. Contenu du dossier Services & Santé :

- Vidéo 1 – Relation d'aide, communication professionnelle & posture avec le public (15 min)** : Clés pour adopter une posture professionnelle et bienveillante.
- Vidéo 2 – Hygiène, sécurité, risques professionnels & prévention des infections (14 min)** : Règles essentielles d'hygiène, de sécurité et de prévention.
- Vidéo 3 – Organisation du travail, planification et qualité du service rendu (12 min)** : Méthodes pour organiser les tâches et assurer un suivi fiable.
- Vidéo 4 – Accompagnement de la personne dans les actes de la vie quotidienne (15 min)** : Repères pour accompagner la personne au quotidien.
- Vidéo 5 – Contexte juridique, éthique et déontologique (16 min)** : Cadre de référence pour agir dans le respect du droit et de l'éthique.

→ Découvrir

Table des matières

Expression et connaissance du monde	Aller
Chapitre 1: Analyse de documents	Aller
Chapitre 2: Écriture structurée	Aller
Chapitre 3 : Réflexion personnelle	Aller
Arts appliqués	Aller
Chapitre 1: Communication visuelle	Aller
Chapitre 2: Mise en page de supports	Aller
Chapitre 3 : Valorisation de l'image	Aller
Sciences appliquées	Aller
Chapitre 1: Biologie de la peau	Aller
Chapitre 2: Microbiologie et hygiène	Aller
Chapitre 3 : Physique-chimie appliquée	Aller
Chapitre 4 : Dermatologie de base	Aller
Langue vivante (Anglais)	Aller
Chapitre 1: Compréhension écrite	Aller
Chapitre 2: Compréhension orale	Aller
Chapitre 3 : Expression orale	Aller
Chapitre 4 : Interaction	Aller
Langue vivante (Espagnol)	Aller
Chapitre 1: Prise de rendez-vous institut	Aller
Chapitre 2: Vente de cosmétiques (cosméticos)	Aller
Chapitre 3 : Conseils maquillage (maquillaje)	Aller
Langue vivante (Allemand)	Aller
Chapitre 1: Diagnostic peau (Hautpflege)	Aller
Chapitre 2: Conseil soins du visage	Aller
Chapitre 3 : Vocabulaire Kosmetiksalon	Aller
Langue vivante (Italien)	Aller
Chapitre 1: Consultation bien-être (benessere)	Aller
Chapitre 2: Protocoles de soins (trattamenti)	Aller
Chapitre 3 : Fidélisation cliente (fidelizzazione)	Aller
Technologie professionnelle	Aller
Chapitre 1: Protocoles de soin	Aller
Chapitre 2: Appareils et matériel	Aller
Chapitre 3 : Organisation du poste	Aller

Cosmétologie	Aller
Chapitre 1: Composition des produits	Aller
Chapitre 2: Fonctions des ingrédients	Aller
Chapitre 3: Choix selon besoins	Aller
Chapitre 4: Réglementation cosmétique	Aller
Travaux pratiques professionnels	Aller
Chapitre 1: Soins du visage	Aller
Chapitre 2: Soins du corps	Aller
Chapitre 3: Maquillage	Aller
Chapitre 4: Épilation	Aller
Chapitre 5: Onglerie et prothèses	Aller
Vente-Conseil	Aller
Chapitre 1: Accueil et écoute client	Aller
Chapitre 2: Argumentation et vente	Aller
Chapitre 3: Fidélisation	Aller
Actions promotionnelles	Aller
Chapitre 1: Mise en valeur en espace de vente	Aller
Chapitre 2: Animation commerciale	Aller
Chapitre 3: Communication client	Aller
Chapitre 4: Suivi de satisfaction	Aller
Gestion de l'entreprise	Aller
Chapitre 1: Suivi des stocks	Aller
Chapitre 2: Encaissements et documents	Aller
Chapitre 3: Gestion financière courante	Aller
Management du personnel	Aller
Chapitre 1: Organisation du travail	Aller
Chapitre 2: Recrutement et intégration	Aller
Chapitre 3: Formation et tutorat	Aller
Chapitre 4: Animation d'équipe	Aller
Chapitre 5: Évaluation du personnel	Aller
Cadre organisationnel et réglementaire	Aller
Chapitre 1: Hygiène et sécurité	Aller
Chapitre 2: Déontologie professionnelle	Aller
Chapitre 3: Droit de l'entreprise	Aller
Chapitre 4: Développement durable	Aller

Expression et connaissance du monde

Présentation de la matière :

Dans le BP Esthétique (Esthétique Cosmétique Parfumerie), Expression et connaissance du monde te prépare à une **épreuve écrite** avec un **coefficent de 3**. En examen final, tu as une **durée de 3 h**. En CCF, tu passes 2 évaluations écrites de **1 h 30** chacune, en 2e année.

Tu travailles le français et l'histoire-géo, avec des documents à analyser, puis un **texte argumentatif** d'environ 30 lignes. Je me rappelle d'un camarade qui a pris 2 points juste en soignant l'intro et la conclusion, ça m'a marqué.

Conseil :

Pour réussir, fais simple: 3 fois par semaine, bloque 20 minutes pour lire un dossier et en sortir 5 idées, puis écris un **plan clair** en 10 minutes. Piège fréquent: Répondre sans relier les documents entre eux.

Garde une méthode stable, je te conseille:

- Reformuler la question
- Citer 2 documents minimum
- Finir par une conclusion courte

Enfin, entraîne-toi sur 2 sujets complets, chrono 3 h. Garde 5 minutes pour la relecture, surtout l'orthographe des mots pro comme l'entreprise et la clientèle, cette matière peut te faire remonter la moyenne.

Table des matières

Chapitre 1 : Analyse de documents	Aller
1. Lire et comprendre le corpus	Aller
2. Organiser et présenter ton analyse	Aller
Chapitre 2 : Écriture structurée	Aller
1. Structurer ton texte	Aller
2. Construire des paragraphes et transitions	Aller
3. Relire, corriger et présenter	Aller
Chapitre 3 : Réflexion personnelle	Aller
1. Faire le bilan de tes compétences	Aller
2. Construire ton projet professionnel	Aller
3. Préparer ton oral et gérer tes émotions	Aller

Chapitre 1: Analyse de documents

1. Lire et comprendre le corpus :

Étape 1 - survol du corpus :

Commence par repérer le type de document, l'auteur, la date et le public visé. Compte le nombre total de pièces et note les titres et mots-clés qui reviennent souvent.

Étape 2 - lecture active :

Lis rapidement pour isoler idées et exemples, puis relis en prenant des notes. Vise à extraire entre 6 et 10 idées principales pour tout le corpus, numérote-les et reformule-les.

Exemple d'analyse rapide :

Avec 4 documents, j'ai mis 5 minutes pour le survol, 25 minutes pour la prise de notes et j'ai obtenu 8 idées principales, claires et numérotées pour la synthèse.

Type de document	Comment l'aborder
Article de presse	Cherche le point de vue, note la date et l'argument principal
Notice produit	Repère caractéristiques techniques, usages et chiffres clés
Témoignage ou avis	Vérifie la subjectivité et cherche preuves ou exemples concrets

2. Organiser et présenter ton analyse :

Comparer et hiérarchiser les informations :

Mets en regard les idées similaires et les divergences. Classe les informations par importance et fiabilité, puis choisis 3 arguments principaux pour ta synthèse ou ta prise de parole.

Rédiger la synthèse :

Commence par une phrase d'accroche, puis présente 3 idées principales en 2 ou 3 phrases chacune. Vise 250 à 350 mots pour une synthèse écrite correcte en examen.

Présenter le travail à l'oral :

Prépare 3 points clairs à développer en 3 minutes environ. Utilise des exemples concrets tirés des documents et annonce la source de chaque information importante.

Exemple de cas concret :

Contexte : dossier de 4 documents (article, notice produit, fiche technique, avis client). Étapes : survol 5 minutes, prise de notes 25 minutes, synthèse 30 minutes. Résultat : synthèse de 320 mots avec 3 arguments principaux. Livrable attendu : fiche synthèse d'environ 300 à 350 mots et une diapositive résumée de 1 page.

Erreurs fréquentes :

Ne recopie pas le texte mot pour mot, n'oublie pas d'indiquer la source et ne mélange pas ton avis avec la synthèse factuelle. Les correcteurs remarquent vite ces erreurs.

Outils pratiques :

Utilise des codes couleurs pour tes notes, des marges pour résumer et un minuteur pour respecter les temps, par exemple 5 minutes pour le survol et 30 minutes pour rédiger.

Exemple d'organisation en stage :

En stage, j'organisais mes analyses en 4 étapes avec chronométrage, ce qui m'a permis de rendre 10 fiches synthèse en 2 semaines et d'améliorer mes présentations orales.

Élément	Action	Temps recommandé
Survol	Repérer type, auteur et date	5 minutes
Prise de notes	Extraire 6 à 10 idées principales	20 à 30 minutes
Rédaction	Écrire synthèse structurée	25 à 40 minutes
Vérification	Relire pour clarté et sources	5 à 10 minutes

i Ce qu'il faut retenir

Pour analyser un corpus, démarre par un **survol du corpus** (type, auteur, date, public, mots-clés), puis passe à une **lecture active** pour extraire 6 à 10 idées reformulées.

- Compare les documents, repère convergences et divergences, puis garde **3 arguments principaux**.
- Adapte ton approche au type de document (presse, notice, avis) et évalue la fiabilité.
- Structure ta synthèse (accroche + 3 idées) et chronomètre tes étapes.

À l'oral, annonce 3 points en environ 3 minutes et pense à **indiquer la source** des infos clés. Évite de recopier, de mélanger ton avis et les faits, et relis pour clarté.

Chapitre 2 : Écriture structurée

1. Structurer ton texte :

Objectif et public :

Avant d'écrire, identifie l'objectif du texte et le public visé, par exemple un client, un jury ou ton formateur. Cette étape guide le ton, le vocabulaire et la longueur du document.

Plan simple :

Opte pour un plan en 3 parties clair et lisible, cela facilite la lecture et les notes lors d'un oral ou d'une remise de dossier.

- Introduction courte
- Développement en 2 à 3 idées
- Conclusion ou ouverture

Motifs et arguments :

Pour chaque idée, prépare 1 à 2 arguments et 1 exemple concret. Ça rend ton raisonnement crédible et permet de gagner des points au Brevet Professionnel.

Exemple d'optimisation d'un plan :

Tu dois rédiger une fiche conseil sur l'épilation, commence par une accroche, détaille 3 techniques, puis termine par des conseils pratiques et un rappel de sécurité.

2. Construire des paragraphes et transitions :

Rôle du paragraphe :

Chaque paragraphe développe une idée unique. Il doit débuter par une phrase claire, être suivi de 1 ou 2 phrases d'explication, puis d'un exemple ou d'une preuve.

Phrase d'accroche et phrase de clôture :

Commence par une phrase d'accroche pour capter l'attention, termine par une phrase qui résume ou prépare la suite. Cela rend ta lecture plus fluide et logique.

Liens et transitions :

Utilise des mots de liaison simples pour connecter les idées, comme ensuite, cependant, par exemple. Les transitions évitent les ruptures et montrent que tu maîtrises le fil conducteur.

Exemple d'utilisation de transition :

Après avoir décrit les techniques d'entretien, introduis la partie suivante par "En complément, voici les précautions à prendre", cela crée une continuité logique.

Élément	Longueur recommandée
---------	----------------------

Introduction	40 à 80 mots
Paragraphe développement	70 à 120 mots
Conclusion	30 à 60 mots

3. Relire, corriger et présenter :

Méthode de relecture :

Relis en 3 passes, d'abord le fond pour les idées, puis la forme pour la grammaire, enfin la mise en page. Réserve 10 à 20 minutes pour cette vérification avant de rendre ton travail.

Erreurs fréquentes et astuces :

Les fautes courantes sont la répétition de mots, les phrases trop longues, et l'oubli d'exemples concrets. Utilise un dictionnaire et lis à voix haute pour détecter les maladresses.

Présentation finale et livrable :

Soigne la mise en page, aère le texte et numérote les parties. Pour un dossier professionnel, vise 1 à 2 pages A4, 400 à 800 mots, avec titres et puces pour faciliter la lecture.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : en stage, on te demande une fiche client pour un soin visage. Étapes : 1, recueillir besoins en 5 minutes, 2, décrire protocole en 3 étapes, 3, ajouter conseils post-soin. Résultat : fiche d'une page A4, 450 mots, 3 titres. Livrable attendu : fichier PDF A4 prêt à imprimer et une version papier remise au client.

Une fois, j'ai oublié d'indiquer une précaution sur une fiche, je l'ai appris au comptoir, depuis j'ai adopté une check-list systématique.

Vérification	Action rapide
Orthographe	Utilise correcteur et relis à voix haute
Clarté	Supprime phrases longues et répétées
Cohérence	Vérifie le fil entre les paragraphes
Mise en page	Aère, titres visibles, police lisible

i Ce qu'il faut retenir

Pour écrire efficacement, clarifie d'abord le **objectif et public** : ça fixe ton ton, ton vocabulaire et la longueur. Appuie-toi ensuite sur un **plan en 3 parties** et renforce chaque idée avec 1 à 2 arguments et un exemple concret.

- Rédige **une idée par paragraphe** : phrase claire, explication, preuve, puis clôture.
- Ajoute des mots de liaison simples pour des transitions logiques.
- Fais une **relecture en 3 passes** : fond, forme, mise en page, en 10 à 20 minutes.

Soigne la présentation : texte aéré, parties numérotées, titres et puces. Pour un dossier pro, vise 1 à 2 pages A4 (environ 400 à 800 mots) et un livrable propre, prêt à remettre.

Chapitre 3 : Réflexion personnelle

1. Faire le bilan de tes compétences :

Objectif et public :

L'objectif est d'identifier ce que tu sais faire en cabine, en vente et en techniques esthétiques, pour mesurer tes progrès et cibler les axes à améliorer pendant 2 à 12 mois.

Méthode simple :

Note chaque compétence sur 1 à 4, avec 1 faible et 4 maître, puis compare avec tes objectifs. Fais cet exercice après chaque stage, soit environ tous les 3 mois. Je l'ai fait moi-même et j'ai constaté une vraie progression.

Outils utiles :

Utilise un carnet de bord ou un document numérique, conserve photos de soins, fiches produits et retours clients, cela te servira pour le dossier professionnel et l'entretien de fin d'année.

Exemple d'autoévaluation :

Après 6 semaines de stage, Laura note ses 12 techniques et voit que maquillage et épilation sont à 3, soin visage à 2, elle planifie 4 séances de pratique.

2. Construire ton projet professionnel :

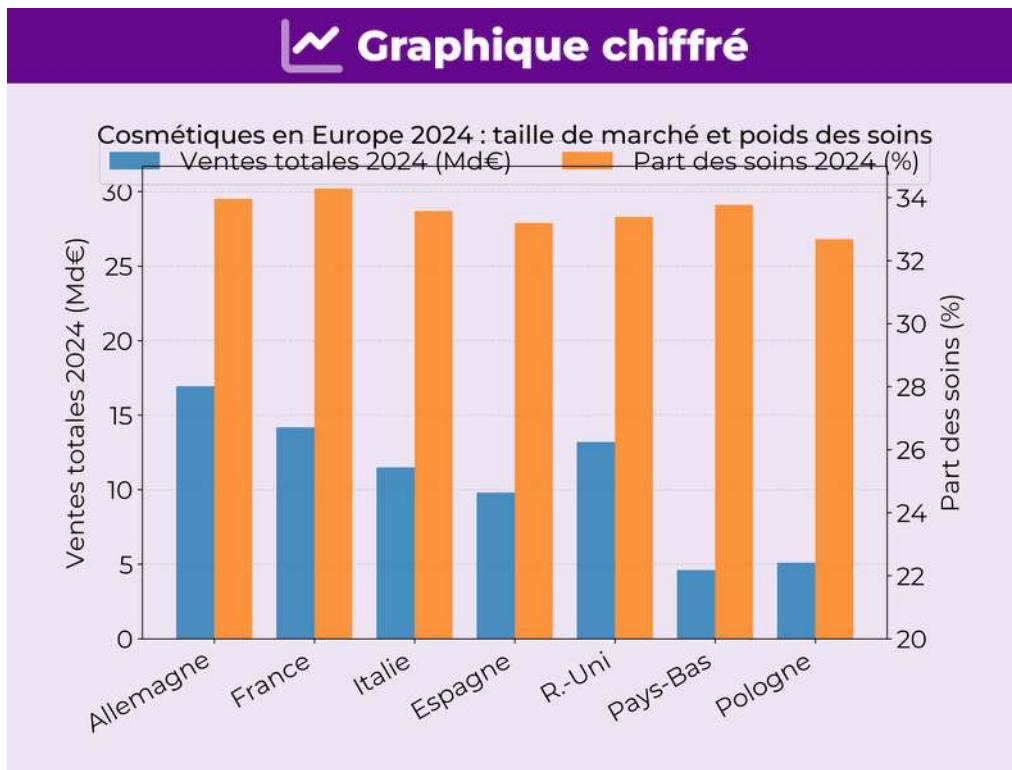
Étapes clés :

Définis ton objectif final, par exemple travailler en institut ou ouvrir un point de vente, puis liste 3 compétences prioritaires à développer en 12 mois.

Rédiger des objectifs SMART :

Formule un objectif mesurable, atteignable et temporel, par exemple augmenter de 20% tes ventes de produits en 6 mois grâce à 2 techniques de conseil apprises.

Graphique chiffré



Adapter au marché :

Renseigne-toi sur les besoins locaux, combien d'instituts dans un rayon de 5 km, quelles marques sont demandées, adapte ton offre pour être plus attractif.

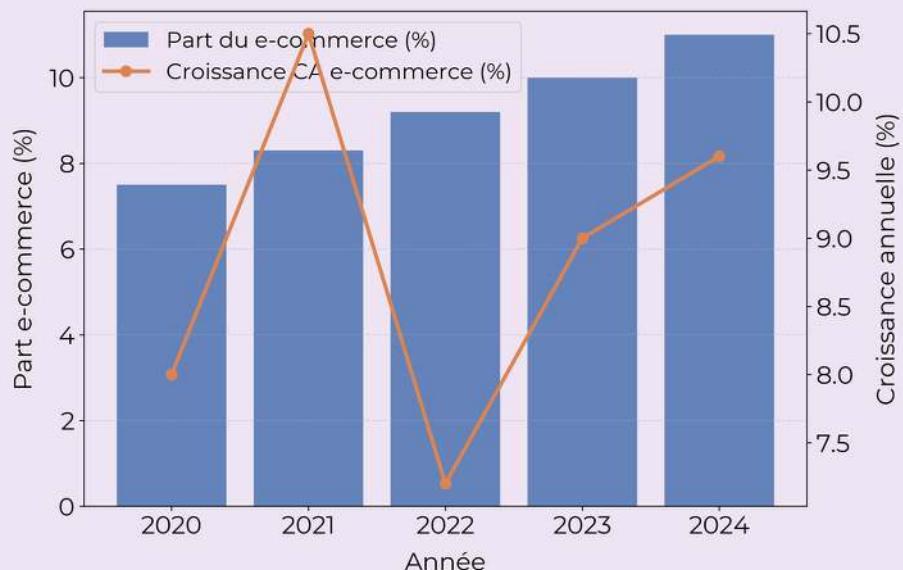
Étape	Action	Durée estimée
Faire le bilan	Noter 12 compétences et les évaluer	30 minutes
Fixer 3 objectifs	Écrire objectifs SMART	1 heure
Plan de formation	Planifier 4 séances pratiques	3 mois
Suivi	Revoir bilan tous les 3 mois	10 minutes

Exemple de mini cas :

Contexte: stage 8 semaines en institut, objectif augmenter les ventes produits. Étapes: observation 2 semaines, 3 séances de formation, suivi 3 semaines. Résultat: +25% ventes, livrable: fiche chiffrée et 10 photos.

Graphique chiffré

France – Montée du e-commerce et croissance du marché (2020–2024)



3. Préparer ton oral et gérer tes émotions :

Techniques de préparation :

Répète ton exposé devant 2 camarades, chronomètre-toi en visant 5 minutes, mobilise 3 exemples concrets tirés de ton stage, et note les questions fréquentes.

Gestes et langage :

Adopte une posture stable, regarde ton interlocuteur, parle lentement et articule. Évite les tics et prépare 4 transitions pour rester fluide lors de l'entretien.

Gérer le stress :

Respire profondément 4 fois avant de commencer, visualise 2 réussites passées, utilise des notes brèves et demande un temps de 30 secondes si une question te bloque.

Astuce pratique :

Le jour de l'épreuve, prépare une tenue confortable et 2 fiches memo, arrive 20 minutes avant, cela réduit le stress et montre ton professionnalisme.

i Ce qu'il faut retenir

Clarifie où tu en es et où tu vas : fais un **bilan de compétences** (cabine, vente, esthétique) noté de 1 à 4, puis conserve des preuves (photos, fiches, retours clients).

- Autoévalue 12 techniques après chaque stage, repère tes priorités et programme des séances de pratique.

- Construis ton projet : objectif final + 3 **objectifs SMART** sur 12 mois, adaptés aux besoins locaux.
- Prépare l'oral : 5 minutes, 3 exemples, posture et transitions, plus une **gestion du stress** simple (respiration, notes brèves).

Le jour J, arrive 20 minutes avant avec une tenue confortable et deux fiches mémo. Avec un **suivi tous les 3 mois**, tu prouves ta progression et tu restes aligné avec ton objectif.

Arts appliqués

Présentation de la matière :

En BP Esthétique (Esthétique Cosmétique Parfumerie), Arts appliqués sert à construire une image pro, couleurs, typographies, mise en page, ambiance de vitrine, cohérence d'une marque. Cette matière conduit à l'épreuve Relation client, valorisation et animation de l'entreprise: **coefficent 7, écrit 1h30 et oral 1h, soit 2h30 au total.**

On te demande souvent de justifier des choix visuels, avec un rendu propre et lisible. J'ai vu l'un de mes amis remonter de 3 points juste en clarifiant son croquis et en soignant sa palette, ça m'a marqué.

Conseil :

Travaille peu mais souvent: 20 minutes, 3 fois par semaine, avec 1 thème, une planche simple, et 2 croquis rapides. Le piège classique: Trop d'idées, pas de message clair.

Le jour J, vise la clarté: **3 couleurs maxi**, 2 typographies, et une hiérarchie nette. Pense aussi:

- Contraste lisible
- Code couleur cohérent
- Justification en 3 lignes

Si tu es évalué en contrôle en cours de formation, la logique reste la même, on attend des choix argumentés et un rendu soigné, même sur un temps court.

Table des matières

Chapitre 1: Communication visuelle	Aller
1. Comprendre les bases de la communication visuelle	Aller
2. Appliquer la communication visuelle en institut	Aller
Chapitre 2: Mise en page de supports	Aller
1. Principes de mise en page	Aller
2. Structure des supports	Aller
3. Mise en pratique et livrable	Aller
Chapitre 3: Valorisation de l'image	Aller
1. Identité visuelle et cohérence	Aller
2. Shooting photo et retouche pour valoriser le client	Aller
3. Processus créatif pour supports et portfolio	Aller

Chapitre 1: Communication visuelle

1. Comprendre les bases de la communication visuelle :

Objectif et public :

Ce point t'aide à comprendre pourquoi l'image compte et qui tu veux toucher. En institut, l'objectif fréquent est d'attirer 20 à 50 nouveaux clients par mois grâce à une identité visuelle cohérente.

Éléments visuels essentiels :

Concentre-toi sur cinq éléments clés qui rendent ton message lisible et professionnel, le logo, la palette de couleurs, la typographie, les images et la mise en page de tes supports.

- Logo
- Palette de couleurs
- Typographie
- Images

Exemple d'utilisation d'un contraste :

Pour une affiche en vitrine, choisis deux couleurs contrastées et une taille de police lisible, par exemple titre à 36 points et corps de texte à 14 points pour une lecture à 2 mètres.

2. Appliquer la communication visuelle en institut :

Démarche créative étape par étape :

La démarche pratique comprend recherche, croquis, prototype et validation. En stage, je faisais 3 croquis, puis 2 propositions couleur, avant de finaliser un visuel testé en vitrine pendant 2 semaines.

Plan simple :

Voici un plan en 4 étapes clair et rapide pour créer un support efficace, phase 1 recherche, phase 2 croquis, phase 3 prototype, phase 4 impression et diffusion en institut.

- Recherche et moodboard
- Réalisation de croquis (3 propositions)
- Prototype numérique
- Impression et affichage

Mini cas concret :

Contexte, un institut lance un soin nouveau et vise 20 réservations supplémentaires en 1 mois. Tu dois produire 1 affiche A3 et 50 flyers en 2 jours pour une campagne locale.

Étapes réalisées, briefing avec la responsable, moodboard en 1 heure, 3 croquis en 2 heures, validation en 30 minutes, envoi au tirage et réception des 50 flyers sous 48 heures.

Résultat et livrable attendu, augmentation visuelle de la fréquentation de 15 à 25% la première quinzaine. Livrable final : un fichier PDF prêt à imprimer et 50 flyers imprimés livrés.

Astuce de stage :

Demande toujours le format final souhaité et un budget d'impression dès le brief, 20 à 50 euros permettent souvent d'imprimer 50 à 200 flyers selon la qualité choisie.

Références visuelles et palettes :

Pour te repérer, crée un tableau récapitulatif des références, couleurs et usages. Cela t'aide à garder la cohérence entre affiche, flyer et réseaux sociaux.

Élément	Signification	Exemple pratique
Couleur dominante	Crée l'ambiance	Rose pâle pour douceur, vert pour naturel
Typographie	Renforce le ton	Sans-serif pour modernité, serif pour tradition
Image	Montre le service	Photo avant-après format 3:2

Erreurs fréquentes :

Les erreurs classiques sont de surcharger le visuel, utiliser trop de polices ou ignorer la lisibilité à distance. En stage, j'ai souvent vu des affiches illisibles à plus de 3 mètres.

Checklist opérationnelle :

Avant d'imprimer ou de publier, passe cette liste rapide pour éviter les oubli et gagner en professionnalisme sur le terrain.

Étape	Action rapide
Vérifier le message	S'assurer que le texte principal est clair
Contraste et lisibilité	Tester la lecture à 2 et 3 mètres
Images	Utiliser des images en 300 dpi pour l'impression
Fichier final	Exporter en PDF avec fonds perdus si nécessaire

Pourquoi c'est utile pour ton BP ?

Maîtriser ces bases t'aide à valoriser les services de l'institut, à préparer un dossier professionnel et à présenter un projet visuel lors d'un TP ou d'un oral du Brevet Professionnel.

 **Ce qu'il faut retenir**

Pour réussir ta com visuelle en institut, clarifie d'abord **objectif et public**, puis construis une identité cohérente avec **cinq éléments visuels** (logo, couleurs, typo, images, mise en page). Pense au **contraste et lisibilité** à distance avant d'imprimer.

- Suis une **démarche en 4 étapes** : recherche/moodboard, 3 croquis, prototype, impression et diffusion.
- Anticipe le brief : format final et budget (souvent 20 à 50 euros pour 50 à 200 flyers).
- Évite la surcharge : trop de polices et affiches illisibles à plus de 2 à 3 mètres.

Garde une palette et des références communes entre vitrine, flyers et réseaux sociaux. Avant publication, vérifie message, contrastes, images en 300 dpi et export PDF (avec fonds perdus si besoin) pour un rendu pro et utile pour ton BP.

Chapitre 2 : Mise en page de supports

1. Principes de mise en page :

Objectif et public :

Avant de commencer, définis clairement l'objectif du support et ton public cible, cela guide le format, le langage et les images que tu vas utiliser dans ta mise en page.

Hiérarchie visuelle :

Organise l'information du plus important au moins important avec des tailles, du gras et des espaces pour que l'œil lise naturellement en 3 à 5 secondes ce qui compte sur le support.

Lisibilité et contraste :

Choisis des polices simples, un corps entre 11 et 12 points pour le texte, 14 à 18 points pour les sous-titres et un contraste suffisant entre texte et fond pour faciliter la lecture.

Exemple d'application :

Sur un flyer A5 pour une promotion cabine, le titre en 20 points, accroche en 14 points et texte en 11 points assure une lecture rapide et efficace.

Astuce de stage :

Vérifie toujours l'impression à 100% avant mass-print, j'ai déjà perdu 150 flyers à cause d'un fond trop foncé.

2. Structure des supports :

Plan simple :

Pour chaque support, adopte un plan clair en 3 parties, titre accrocheur, bloc d'information principal et appel à l'action visible, cela évite la surcharge et oriente le lecteur.

Choix des éléments :

Décide des éléments indispensables, comme le logo, le contact, la photo, et limite-toi à 2 polices et 3 couleurs maximum pour garder une identité cohérente.

Formats et marges :

Respecte le format final et prévois des marges utiles, par exemple 2 cm pour un A4 et un fond perdu de 3 mm pour un document destiné à l'impression professionnelle.

Exemple de tailles utiles :

Pour le numérique, images à 72 dpi suffisent, en impression privilégie 300 dpi, et garde les fichiers sous 10 Mo si tu dois les envoyer par mail.

Élément	Taille recommandée	Usage
---------	--------------------	-------

Titre	18-24 points	Attirer l'attention
Sous-titre	14-16 points	Structurer l'information
Texte courant	11-12 points	Lire confortablement
Images	300 dpi pour impression	Mettre en valeur le service

3. Mise en pratique et livrable :

Mini cas concret :

Contexte, un institut veut un flyer A5 pour une promotion de nouvelle pose d'ongles durant 2 semaines, objectif générer 120 rendez-vous supplémentaires.

Étapes et tâches :

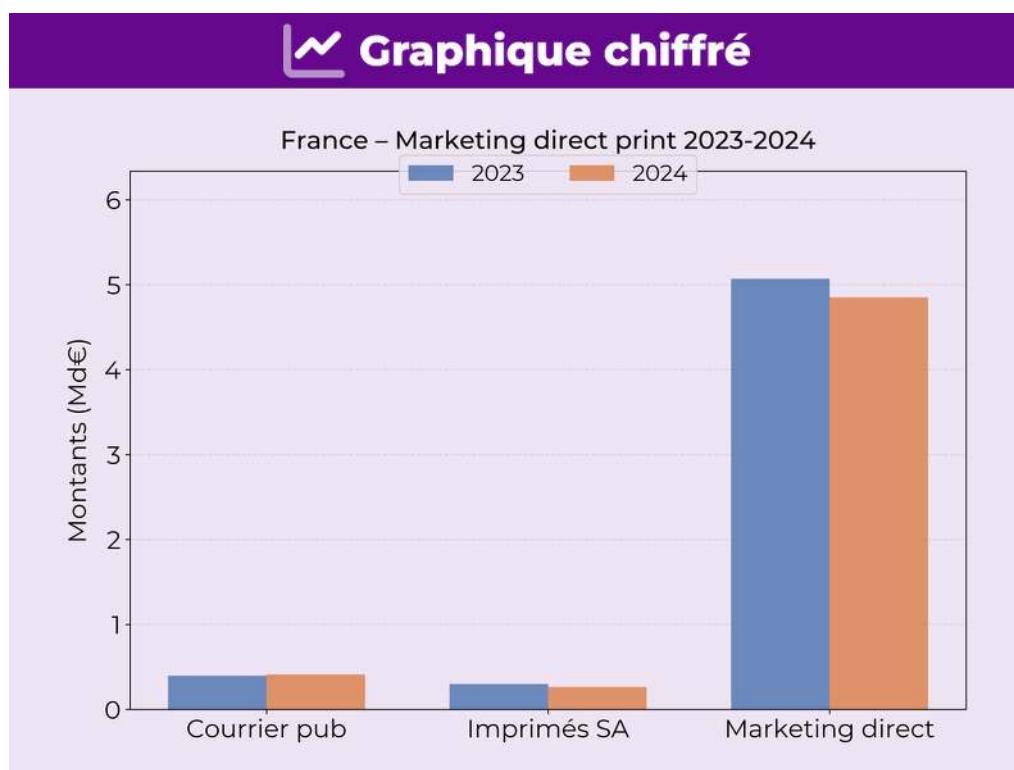
Étape 1, brief et ciblage client en 1 jour. Étape 2, maquette A5 en 1 jour. Étape 3, validation et export print-ready en 1 jour. Total 3 jours de travail.

Résultat et livrable :

Livrable attendu, 2 variantes de flyer en PDF print-ready 300 dpi avec fond perdu 3 mm, fichier < 10 Mo, prêt pour 1 000 impressions. Mesures à suivre, taux de conversion estimé 12%.

Exemple de chiffrage :

Pour 1 000 flyers A5 quadrichromie, budget impression approximatif 120 euros, délai 48 heures chez un imprimeur local, prévois 2 versions pour test A/B.



Astuce terrain :

Lors d'un stage, j'envoyais toujours un petit PDF de contrôle à la cliente, cela évite 80% des retours pour corrections.

Vérifier	Pourquoi
Formats et marges	Évite les coupures à l'impression
Résolution images	Assure une qualité nette sur papier
Taille de fichier	Facilite l'envoi par mail
Coordonnées visibles	Permet la prise de rendez-vous facile

Checklist opérationnelle :

Utilise cette mini-checklist avant l'envoi final pour ne rien oublier et gagner du temps en situation.

- Vérifier les marges et le fond perdu
- Contrôler la résolution des images à 300 dpi
- Relire orthographe et coordonnées
- Exporter en PDF print-ready, format CMJN
- Envoyer une version de contrôle à la cliente

i Ce qu'il faut retenir

Pour réussir une mise en page, pars de ton **objectif et public**, puis construis une **hiérarchie visuelle** lisible en quelques secondes. Assure la **lisibilité et contraste** avec des tailles cohérentes (texte 11-12, sous-titres 14-18, titres 18-24) et des choix sobres.

- Suis un plan en 3 blocs : titre, infos principales, **appel à l'action** bien visible.
- Limite-toi à 2 polices et 3 couleurs, avec logo, contact et image utile.
- Prépare l'impression : marges, fond perdu 3 mm, images 300 dpi, PDF print-ready (idéalement sous 10 Mo).

Teste toujours à 100% avant d'imprimer en masse et envoie un PDF de contrôle pour éviter la plupart des retours. Un mini planning clair (brief, maquette, validation) te permet de livrer vite et proprement.

Chapitre 3 : Valorisation de l'image

1. Identité visuelle et cohérence :

Objectif et public :

Tu dois définir rapidement l'image que le salon veut renvoyer, son ton, et le public visé pour que chaque visuel parle au bon client en un coup d'œil.

Palette et codes graphiques :

Choisis 2 à 4 couleurs principales, une typographie lisible, et des motifs répétitifs pour garder une cohérence entre affiches, réseaux sociaux et cartes promos.

Utilisation pratique :

Applique toujours le logo placé à 10 mm du bord, respecte l'espacement et utilise un gabarit de publication pour gagner 20 à 30 minutes par visuel.

Exemple d'optimisation de la charte visuelle :

Un institut a standardisé 3 gabarits Instagram et 1 bannière Facebook, ce qui a réduit le temps de création de 40% et augmenté la reconnaissance client en 6 semaines.

2. Shooting photo et retouche pour valoriser le client :

Préparation du shooting :

Prépare moodboard, liste du matériel et 2 tenues pour le client. Prévois 30 à 45 minutes pour chaque prise de vue afin d'obtenir plusieurs angles exploitables.

Éclairage et composition :

Utilise lumière douce, réflecteurs et arrière-plan neutre pour mettre en valeur la peau et le maquillage. Cadre serré pour visage, plan plus large pour silhouette.

Retouche et naturel :

Fais des retouches légères pour lisser la peau et corriger la lumière, évite d'altérer la morphologie. Un bon avant/après doit rester crédible et rassurant pour le client.

Exemple d'un shooting express :

Pour un avant/après express de 20 minutes, tu prends 5 photos, choisis 2 finales et fais 10 minutes de retouche, livrant 2 visuels optimisés pour réseaux et site.

Checklist opérationnelle :

Action	Pourquoi	Temps estimé
Préparer moodboard	Clarifier l'ambiance souhaitée	15 à 30 minutes
Installer éclairage	Obtenir une lumière flatteuse	10 à 20 minutes

Prises de vue	Obtenir plusieurs angles	30 à 45 minutes
Retouche légère	Uniformiser couleurs et peau	10 à 15 minutes

3. Processus créatif pour supports et portfolio :

Recherche et références :

Commence par 1 heure de recherche d'images, note 6 références et construis un petit moodboard pour définir style et message visuel du projet.

Croquis et mise en page :

Fais 3 croquis rapides pour chaque support, choisis le meilleur et reporte-toi à une grille simple pour organiser textes et images de manière harmonieuse.

Choix matières et supports :

Décide des textures et formats physiques à présenter en institut, par exemple 1 affiche A3, 4 posts carrés et 2 stories verticales pour une campagne complète.

Exemple de livrable pour un mini projet :

Contexte : campagne "rentrée beauté" en institut. Étapes : moodboard, shooting, retouche, création 7 visuels. Résultat : +18% de réservations en 6 semaines. Livrable attendu : pack de 7 images prêtes à publier.

Mini cas concret - valorisation d'une prestation teinture :

Contexte : salon veut promouvoir une nouvelle teinture semi-permanente pour 1 mois. Étapes : préparation modèle et moodboard, shooting 1 heure, retouche 30 minutes, création 3 visuels réseaux.

Résultat chiffré et livrable :

Après diffusion, prise de rendez-vous augmentée de 22% en 4 semaines. Livrable : 3 images carrées optimisées, 2 visuels story et un PDF before/after de 2 pages pour l'accueil.



Représentation visuelle



Application de 3 à 5 gouttes de sérum hydratant, massées délicatement pour une absorption optimale

Élément	Question à se poser
Public cible	Qui veut-on toucher avec ce visuel
Message	Quelle émotion ou action on souhaite déclencher
Format	Où sera publié le visuel et en quelle taille

Astuce terrain :

Pour tes premiers supports, garde 3 gabarits fixes et note le temps réel de création, tu verras rapidement où gagner 30 à 60 minutes par semaine.

Ce qu'il faut retenir

Pour valoriser l'image du salon, vise une **identité visuelle cohérente** et des visuels qui parlent au bon public en un coup d'œil.

- Fixe 2 à 4 couleurs, une typo lisible et des codes répétés, puis utilise des **gabarits de publication** pour gagner du temps.
- Organise un **shooting bien préparé** : moodboard, matériel, 30 à 45 minutes de prises, lumière douce et fond neutre.

- Fais une **retouche légère et crédible** : améliore la lumière et la peau sans changer la morphologie.

Pour chaque support, pars de références, fais quelques croquis, choisis les formats (posts, stories, affiche) et livre un pack prêt à publier. En standardisant, tu améliores la reconnaissance et peux booster les réservations.

Sciences appliquées

Présentation de la matière :

En BP Esthétique (Esthétique Cosmétique Parfumerie), **Sciences appliquées** relie tes gestes pro aux explications scientifiques, pour travailler plus juste et plus sûr. Le BP se prépare sur **2 ans**, le plus souvent en apprentissage.

Cette matière conduit à l'épreuve Sciences et technologies: **Épreuve écrite** en examen final, **4 h, coefficient 8**. Tu peux tomber sur des études de cas, avec des questions de biologie, de chimie cosmétique, d'appareils, et de réglementation.

J'ai vu l'un de mes amis progresser d'un coup après avoir compris la **notion de pH** sur une neutralisation post-épilation, il a arrêté d'apprendre au hasard.

Conseil :

Planifie 3 créneaux de 20 minutes par semaine, et alterne: cours, schémas, et exercices. Le piège classique, c'est de connaître la théorie sans savoir l'appliquer à une cliente précise, avec ses contre-indications.

Entraîne-toi sur des sujets, en conditions réelles: l'épreuve dure **4 h** et le barème peut être sur **160 points**, donc tu dois avancer sans te bloquer 30 minutes sur 1 question. Garde 10 minutes pour relire et chasser les oubliés.

Table des matières

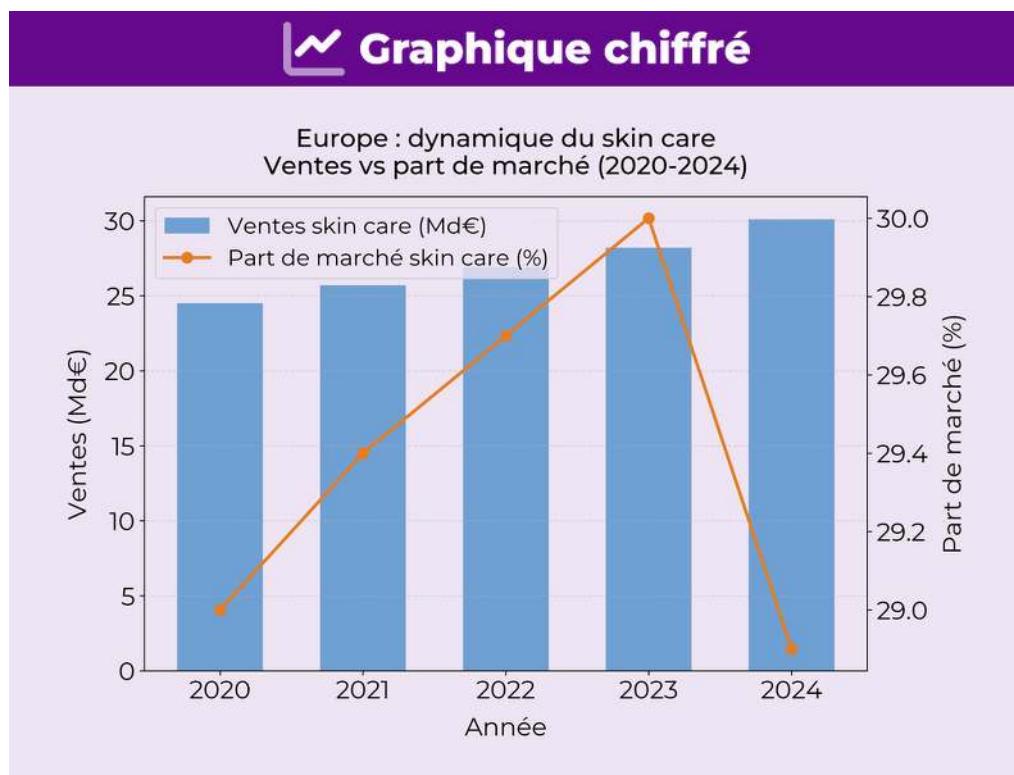
Chapitre 1: Biologie de la peau	Aller
1. Structure et fonctions	Aller
2. Annexes cutanées, types et vieillissement	Aller
Chapitre 2: Microbiologie et hygiène	Aller
1. Micro-organismes et risques	Aller
2. Principes d'hygiène en institut	Aller
3. Gestion des équipements, déchets et incidents	Aller
Chapitre 3: Physique-chimie appliquée	Aller
1. Mesures et grandeurs utiles	Aller
2. Stabilité des formulations et émulsions	Aller
3. Manipulations et calculs pratiques	Aller
Chapitre 4: Dermatologie de base	Aller
1. Notions générales et objectifs	Aller
2. Lésions élémentaires et diagnostic visuel	Aller
3. Pathologies courantes et implications en institut	Aller

Chapitre 1: Biologie de la peau

1. Structure et fonctions :

Couche épidermique :

L'épiderme est la couche superficielle, épais de 0,05 à 1,5 millimètre selon les zones. Il contient des kératinocytes et des mélanocytes, il forme la barrière qui protège contre les agressions extérieures.

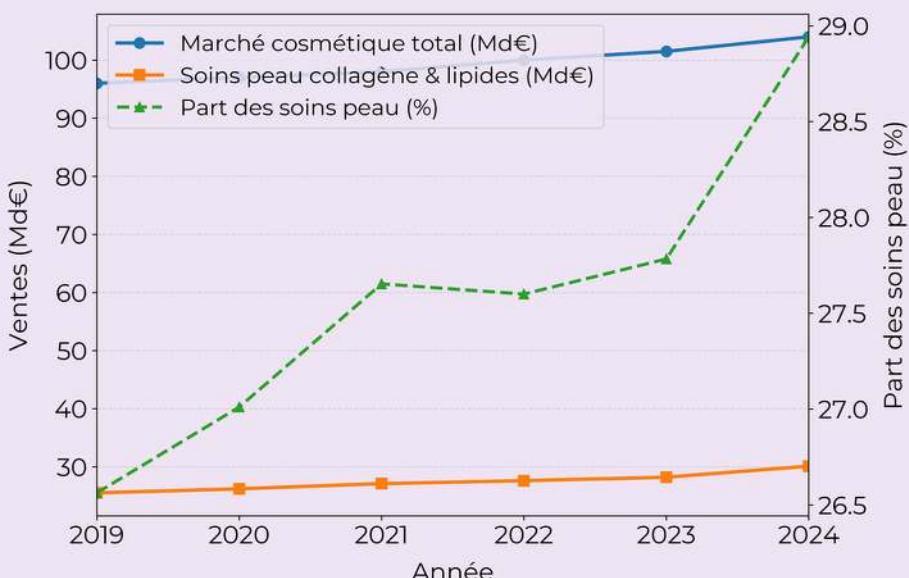


Derme et hypoderme :

Le derme, de 0,3 à 3 millimètres, renferme collagène, élastine et vaisseaux. L'hypoderme stocke les lipides, amortit et participe à l'isolation thermique, il influence la fermeté de la peau.

Graphique chiffré

Europe : dynamique du marché des soins de la peau (2019–2024)



Fonctions principales :

La peau protège, régule la température, perçoit le toucher et participe à la synthèse de la vitamine D. Ces fonctions expliquent pourquoi tes gestes techniques doivent respecter la barrière cutanée.

Exemple observation :

Après un gommage doux en cabine, la desquamation augmente 24 à 48 heures, favorisant la pénétration d'actifs. Note cette observation dans la fiche client pour adapter la routine maison.

Couche	Épaisseur (mm)	Rôle
Épiderme	0,05 à 1,5	Barrière, renouvellement cellulaire
Derme	0,3 à 3	Soutien, vascularisation, élasticité
Hypoderme	Variable	Stockage des lipides, isolation

2. Annexes cutanées, types et vieillissement :

Annexes cutanées :

Cheveux, ongles, glandes sébacées et sudoripares sont des annexes. Leur activité explique la production de sébum et de sueur, ce qui oriente le choix des nettoyants et textures de produits.

Types de peau et signes :

On distingue peau normale, sèche, mixte, grasse et sensible. Observe brillance, pores visibles, desquamation ou rougeurs pour poser un bon diagnostic et proposer des protocoles adaptés.

Vieillissement et prévention :

Le vieillissement cutané combine facteurs chronologiques et photoinduits, la synthèse de collagène diminue. La protection solaire quotidienne et les antioxydants restent les leviers principaux pour ralentir les signes visibles.

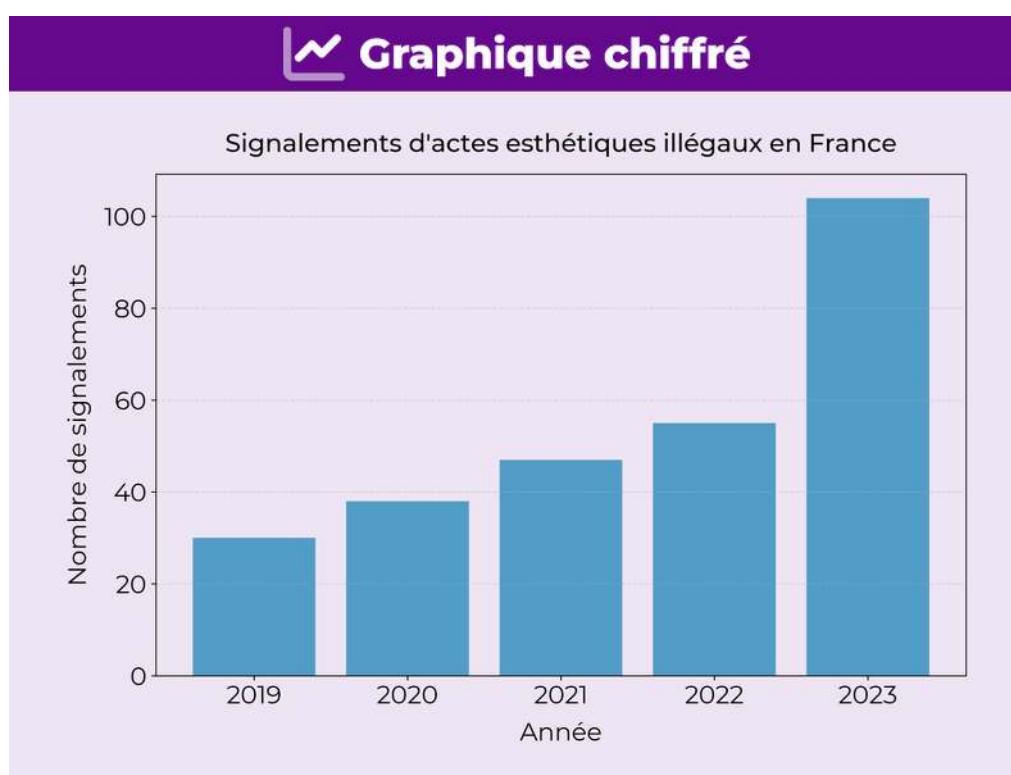
Mini cas concret :

Contexte : cliente 35 ans, peau mixte, zone T grasse et joues sèches, souhaite réduire brillances et améliorer confort en 4 semaines.

- Étapes : diagnostic, soin professionnel hebdomadaire x4, routine maison matin et soir.
- Résultat attendu : réduction des brillances de 60% et amélioration d'hydratation perçue de 30% après 4 semaines.
- Livrable : fiche client complète et plan de soins chiffré sur 4 semaines avec produits et fréquence.

Astuce stage :

Demande toujours l'historique produit et médical, cela évite environ 70% des erreurs de protocole et protège ta responsabilité professionnelle.



Exemple de protocole court :

Pour une peau mixte, effectue nettoyage doux, gommage enzymatique léger, masque absorbant sur zone T, massage hydratant sur joues, et applique sérum ciblé. Protocole en cabine 30 à 45 minutes.

Action	Raison
Diagnostiquer le type de peau	Adapter les textures et actifs
Vérifier antécédents et allergies	Éviter réactions indésirables
Choisir produits adaptés	Maximiser efficacité et tolérance
Noter la routine dans la fiche client	Assurer suivi et traçabilité

Petite anecdote : en stage, j'ai oublié de demander l'historique produit et j'ai provoqué une réaction légère, depuis je vérifie systématiquement avant tout soin.

i Ce qu'il faut retenir

Ta peau se structure en épiderme (barrière), derme (collagène, élastine, vaisseaux) et hypoderme (lipides, isolation). Elle protège, régule la température, participe au toucher et à la vitamine D, donc tes soins doivent préserver la barrière.

- Repère les annexes (glandes, ongles, cheveux) pour adapter nettoyants et textures selon sébum et sueur.
- Pose un **diagnostic du type de peau** via brillance, pores, desquamation, rougeurs, puis ajuste protocole et routine.
- Anticipe le vieillissement : **protection solaire quotidienne + antioxydants**, car la synthèse de collagène baisse.
- Assure un **historique produit et médical** et une **fiche client complète** pour éviter réactions et garantir le suivi.

Après un gommage doux, la desquamation peut augmenter 24 à 48 h, ce qui aide la pénétration d'actifs. Note tes observations et planifie des soins cohérents en cabine et à la maison pour des résultats mesurables.

Chapitre 2 : Microbiologie et hygiène

1. Micro-organismes et risques :

Définitions et familles :

Tu vas retenir quatre familles principales de micro-organismes, bactéries, virus, champignons et parasites, chacune ayant des modes de transmission spécifiques et des risques pour la peau ou les muqueuses.

Flore normale et agents pathogènes :

La peau porte une flore utile qui protège, mais une coupure ou un geste mal désinfecté peut transformer des commensaux en agents responsables d'infections localisées.

Moyens de transmission :

Transmission directe, indirecte via instruments, aérosols ou mains sales sont les voies à surveiller, surtout pour les soins proches des muqueuses ou lors d'épilation.

Exemple d'identification d'un risque :

Tu observes qu'une pince réutilisée n'est pas désinfectée entre deux clientes, le risque d'infection cutanée augmente immédiatement, il faut intervenir tout de suite.

Micro-organisme	Source courante	Risque en institut
Bactéries	Peau, ongles, instruments	Infections locales, folliculites
Virus	Sang, muqueuses, mains	Herpès, verrues, risque hépatites
Champignons	Milieux humides, serviettes	Mycoses, onychomycoses

2. Principes d'hygiène en institut :

Lavage des mains :

D'après le ministère de la Santé, se laver les mains au savon pendant au moins 20 secondes ou utiliser une solution hydroalcoolique pendant 20 à 30 secondes est essentiel avant et après chaque soin.

Désinfection des surfaces et instruments :

Nettoyer puis désinfecter, respecter les temps de contact indiqués sur l'étiquette des produits, et utiliser des produits conformes aux usages cosmétiques et médicaux pour le matériel coupant.

Matériel jetable et stérilisation :

Privilégier le jetable pour les lime, spatules et protections, et réservé la stérilisation aux instruments réutilisables, en suivant la procédure et la traçabilité de ton établissement.

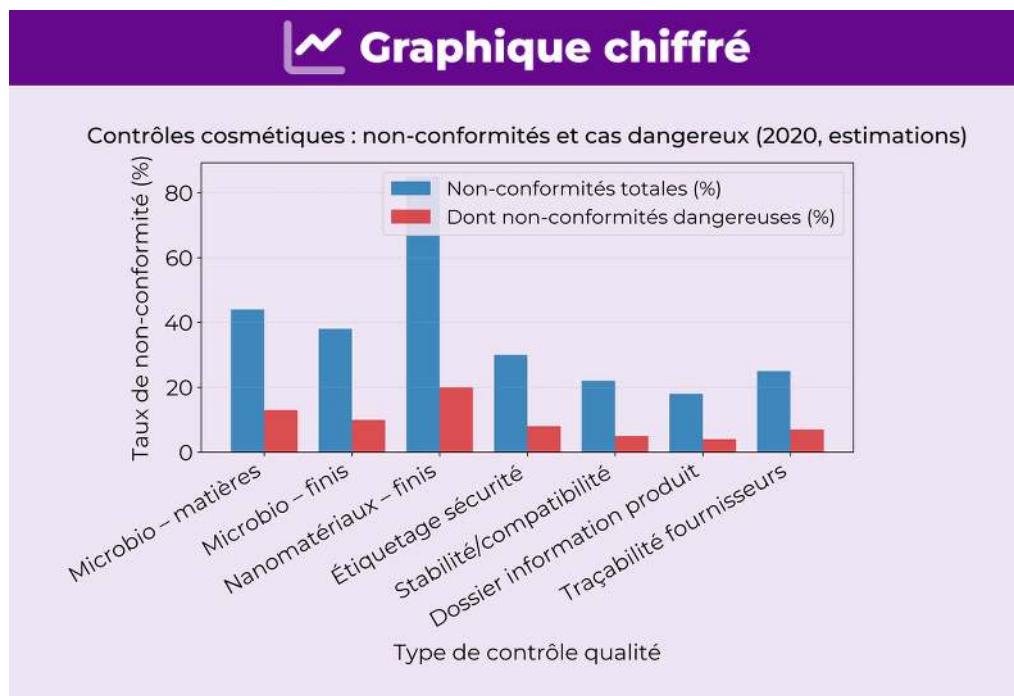
Astuce pratique :

Prenez l'habitude de préparer un plateau propre pour chaque cliente en 1 à 2 minutes, cela évite 80% des gestes à risque pendant le soin.

3. Gestion des équipements, déchets et incidents :

Entretien quotidien et périodique :

Nettoie les surfaces après chaque cliente, lave le linge au minimum à 60°C, et programme un audit interne mensuel pour vérifier l'application des procédures.



Déchets et DASRI :

Les objets piquants ou coupants doivent être placés en container homologué DASRI, étiqueté et évacué selon la fréquence prévue par l'organisme de collecte.

Gestion d'un incident infectieux :

Si une cliente présente une rougeur anormale après un soin, isole l'outil, note la date et le soin, informe la responsable et remplis le registre d'incident pour suivi et traçabilité.

Exemple de procédure après incident :

Tu notes l'incident, retires les instruments, désinfectes la zone, proposes un suivi médical à la cliente et gardes une fiche signée, cela protège la cliente et ton établissement.

Cas concret : réduction des infections après épilation :

Contexte : Institut de 2 esthéticiennes, 15 clientes par jour, augmentation de 6 incidents cutanés en 1 mois. Objectif : réduire les incidents de 80% en 3 mois.

Étapes :

- Audit initial de 1 journée pour repérer 5 mauvais gestes

- Mise en place d'un protocole en 3 pages, formation de 2 heures pour l'équipe
- Contrôle hebdomadaire pendant 12 semaines avec une check-list

Résultat attendu et livrable :

Résultat chiffré : passer de 6 incidents à 1 incident par mois en 3 mois. Livrable : protocole écrit de 3 pages et registre de traçabilité rempli pendant 90 jours.

Check-list opérationnelle avant chaque cliente :

Tâche	Fréquence
Lavage des mains	Avant et après chaque cliente
Plateau propre préparé	Pour chaque soin
Désinfection d'instruments	Après chaque utilisation
Vérification linge et serviettes	Quotidien

Erreurs fréquentes en stage et conseils :

Oublier de changer la serviette entre deux clientes, réutiliser une spatule non désinfectée, et négliger la traçabilité sont les erreurs les plus vues, corrige-les avec des routines simples.

Exemple d'amélioration rapide :

En remplaçant deux instruments réutilisés par des versions jetables, une élève a réduit son temps de préparation de 3 minutes par cliente et supprimé 90% des risques liés au matériel.

i Ce qu'il faut retenir

En institut, tu limites les infections en comprenant les micro-organismes et en appliquant des routines strictes d'hygiène.

- Repère les 4 familles (bactéries, virus, champignons, parasites) et leurs voies : **transmission directe et indirecte** (mains, instruments, surfaces, aérosols).
- Protège la cliente : **lavage des mains 20 secondes** avant et après chaque soin, et plateau propre à chaque fois.
- Respecte **nettoyage puis désinfection**, temps de contact, jetable quand possible, et stérilisation avec traçabilité.
- Gère l'incident : isole l'outil, note, désinfecte, informe, et utilise un container **DASRI pour piquants**.

Les erreurs typiques (serviette non changée, spatule réutilisée, traçabilité oubliée) se corrigent par des check-lists. En standardisant tes gestes et en suivant les procédures, tu réduis fortement les incidents, notamment après l'épilation.

Chapitre 3 : Physique-chimie appliquée

1. Mesures et grandeurs utiles :

Densité et masse volumique :

La densité compare la masse d'un produit à celle de l'eau, elle est sans unité. Mesurer la densité aide à vérifier la conformité d'un produit, surtout pour les lotions et huiles.

Viscosité et tension superficielle :

La viscosité caractérise l'écoulement d'un liquide, exprimée en mPa·s. La tension superficielle influence le toucher et la dispersion des tensioactifs, utile pour les textures et rinçages.

pH et conductivité :

Le pH révèle l'acidité d'un produit, il s'exprime sur une échelle de 0 à 14. La conductivité indique la présence d'ions, elle aide à dépister une contamination ou un dosage incorrect.

Exemple d'utilisation de la densité :

Pour vérifier une huile massage, tu mesures 100 g et 95 mL, densité = $100/95 = 1,05$, valeur cohérente pour une huile enrichie en actifs.

2. Stabilité des formulations et émulsions :

Types d'émulsion :

On distingue huile dans eau et eau dans huile, selon la phase continue. Le type conditionne le toucher et la rinçabilité, tu dois le savoir pour conseiller et formuler des soins adaptés.

Essais de stabilité :

On réalise des cycles chaud-froid, centrifugation et observation à J0, J7, J30. Ces tests révèlent séparation, changement de couleur ou viscosité, critères essentiels avant usage client.

Conservation et conservateurs :

Vérifie l'efficacité du conservateur avec un test de challenge ou en respectant les dosages recommandés. Une mauvaise conservation entraîne contamination, odeur et risque pour la peau.

Exemple d'essai accéléré :

Tu places 3 flacons au froid à 4 °C et 3 flacons au chaud à 45 °C pendant 14 jours, puis tu compares l'aspect et le pH pour évaluer la stabilité.

3. Manipulations et calculs pratiques :

Dilution et concentration :

La formule utile est $c_1 \cdot v_1 = c_2 \cdot v_2$ pour préparer solutions. Utilise des unités cohérentes, mol·L⁻¹ pour les volumes et g·L⁻¹ pour les masses selon le contexte de formulation.

Titration pH et protocole :

Pour ajuster un tonique à pH 5,5, on titrera avec NaOH 0,1 mol·L⁻¹. Tu notes le volume ajouté et le pH, puis tu calcules la quantité nécessaire pour 500 mL ou 1 L.

Mesures pratiques en institut :

En institut, garde toujours un ph-mètre calibré, balance précise 0,01 g et pipettes. Mesurer réduit les erreurs de recette et évite de jeter des lots de clientèle.

Exemple d'ajustement de pH :

Un tonique de 500 mL a un pH initial de 4,2, après titration tu dois ajouter 12 mL de NaOH 0,1 mol·L⁻¹ pour atteindre pH 5,5, note et conserve la fiche technique.

Volume naoh ajouté (ml)	pH mesuré
0,0	4,20
2,0	4,60
5,0	4,95
8,0	5,20
10,0	5,40
12,0	5,55

Formules et commentaires :

La formule $c_1 \cdot v_1 = c_2 \cdot v_2$ permet de calculer volumes de dilution, c en mol·L⁻¹ et v en L, résultat cohérent pour préparer 0,1 mol·L⁻¹ ou dilutions usuelles en cosmétique.

Exemple d'utilisation de $c_1 \cdot v_1 = c_2 \cdot v_2$:

Pour obtenir 500 mL de NaOH 0,1 mol·L⁻¹ à partir d'une solution mère 1,0 mol·L⁻¹, prends $v_1 = (0,1 \cdot 0,5) / 1,0 = 0,05$ L, soit 50 mL.

Checklist opérationnelle	Valeur cible / remarque
Vérifier pH	pH 4,5 à 6,5 selon produit
Mesurer densité	Comparer à la fiche technique
Contrôler viscosité	Valeur stable après 24 h
Test de conservation	Aucun développement microbien après test

Mini cas concret :

Contexte : tu dois corriger pH d'un lot de 1 L de lotion visage commercialisée, pH initial 4,0, objectif 5,5. Étapes : titration sur 50 mL d'échantillon, calcul du volume total de NaOH, ajustement du lot.

Étapes :

1 Mesurer pH initial de 50 mL, 2 Titrer avec NaOH 0,1 mol·L⁻¹ jusqu'à pH souhaité, 3 Calculer volume pour 1 L, 4 Ajouter progressivement et homogénéiser.

Résultat et livrable attendu :

Résultat : 50 mL échantillon a nécessité 1,2 mL de NaOH 0,1 mol·L⁻¹, donc pour 1 L prévoir 24 mL. Livrable : fiche technique mise à jour avec pH initial, volume ajouté, date et signature.

Astuce de terrain :

Toujours noter les mesures sur une fiche et garder les calculs, cela t'évite de répéter une erreur sur un lot client, je l'ai appris à mes dépêns en stage.

i Ce qu'il faut retenir

Tu relies la qualité d'une formule à des **grandeurs de contrôle clés** : densité (conformité), viscosité et tension superficielle (texture, rinçage), pH et conductivité (sécurité, ions, contamination).

- Identifier l'émulsion (huile dans eau ou eau dans huile) pour prévoir toucher et rinçabilité.
- Valider par des **tests de stabilité accélérés** : chaud-froid, centrifugation, suivi J0-J7-J30 (séparation, couleur, viscosité).
- Faire tes ajustements avec la **formule de dilution** $c_1 \cdot v_1 = c_2 \cdot v_2$ et une titration au NaOH pour viser le bon pH.

En pratique, calibre ton pH-mètre, pèse au 0,01 g et utilise des pipettes fiables.

Assure la **tracabilité des mesures** : note volumes, pH et dates pour sécuriser le lot et éviter de reproduire une erreur.

Chapitre 4 : Dermatologie de base

1. Notions générales et objectifs :

But du chapitre :

Comprendre comment reconnaître les signes visibles des affections cutanées et savoir adapter un protocole esthétique en respectant les limites de ton rôle. Ce savoir évite des erreurs et oriente vers un avis médical si nécessaire.

Pourquoi c'est utile ?

Sur le terrain, tu dois détecter un problème qui nécessite une orientation vers un médecin, sinon tu risques de retarder un traitement. Cela protège ta cliente et ton institut, surtout pour les peaux sensibles.

Objectifs pratiques :

À la fin, tu pourras décrire 6 lésions simples, proposer 3 gestes esthétiques compatibles et rédiger une fiche d'observation claire pour le dossier client.

2. Lésions élémentaires et diagnostic visuel :

Terminologie clé :

Saisir la différence entre macule, papule, pustule, squame et ulcération te permet d'identifier rapidement la nature d'une lésion et d'évaluer la gravité potentielle.

Observation systématique :

Regarde toujours : localisation, taille, couleur, bord net ou flou, douleur, sécrétions. Note aussi la durée d'apparition pour savoir si c'est aigu ou chronique.

Outils et méthodes :

Utilise une lumière blanche, une loupe x3 et prends une photo standardisée si la cliente autorise, cela facilite le suivi et la communication avec un médecin si besoin.

Exemple d'observation rapide :

Une papule rouge de 3 mm sur la joue, non douloureuse, apparue en 48 heures, oriente plutôt vers une réaction locale qu'une infection profonde.

Lésion	Description	Implication en institut
Macule	Tache plane, changement de couleur	Observée, éviter agressions, noter dans le dossier
Papule	Petit relief solide,	Pas d'extraction, proposer soins apaisants
Pustule	Contenu purulente visible	Ne pas percer, orientation médicale si multiples

Squame	Peau qui peluche, sèche	Hydrater, proposer gommage doux si absence d'inflammation
--------	-------------------------	---

3. Pathologies courantes et implications en institut :

Acné et comédons :

L'acné touche surtout les adolescents, mais aussi les adultes. D'après le ministère de la Santé, elle concerne jusqu'à 80% des adolescents, donc tu en verras souvent en institut et tu dois savoir réagir.

Dermatite de contact et eczéma :

Provocée par un allergène ou un irritant, elle peut s'aggraver après un soin agressif. En institut, stoppe le soin, lave et conseille une consultation médicale si rougeur étendue ou suintement.

Infections superficielles :

Herpès, folliculite ou mycose exigent une orientation médicale. Ne réalises pas d'épilation ou d'extraction sur une zone infectée, tu risques d'aggraver la situation pour la cliente.

Astuce de terrain :

Sur ta fiche, note une photo et 3 remarques clés, cela prend 2 minutes et évite souvent un rappel inutile du médecin. Je l'ai adopté en stage et ça m'a sauvé plusieurs rendez-vous.

Exemple d'orientation :

Si tu observes plus de 5 pustules groupées avec douleur et fièvre, refuse toute intervention esthétique et conseille une consultation médicale sous 24 à 48 heures.

Action	Pourquoi	À faire
Observation	Repérer signes alarmants	Prendre photo, noter date
Pause du soin	Évite d'aggraver	Proposer soin apaisant ou rinçage
Orientation	Garantie de sécurité pour la cliente	Renvoyer au médecin si signe systémique

Mini cas concret :

Contexte :

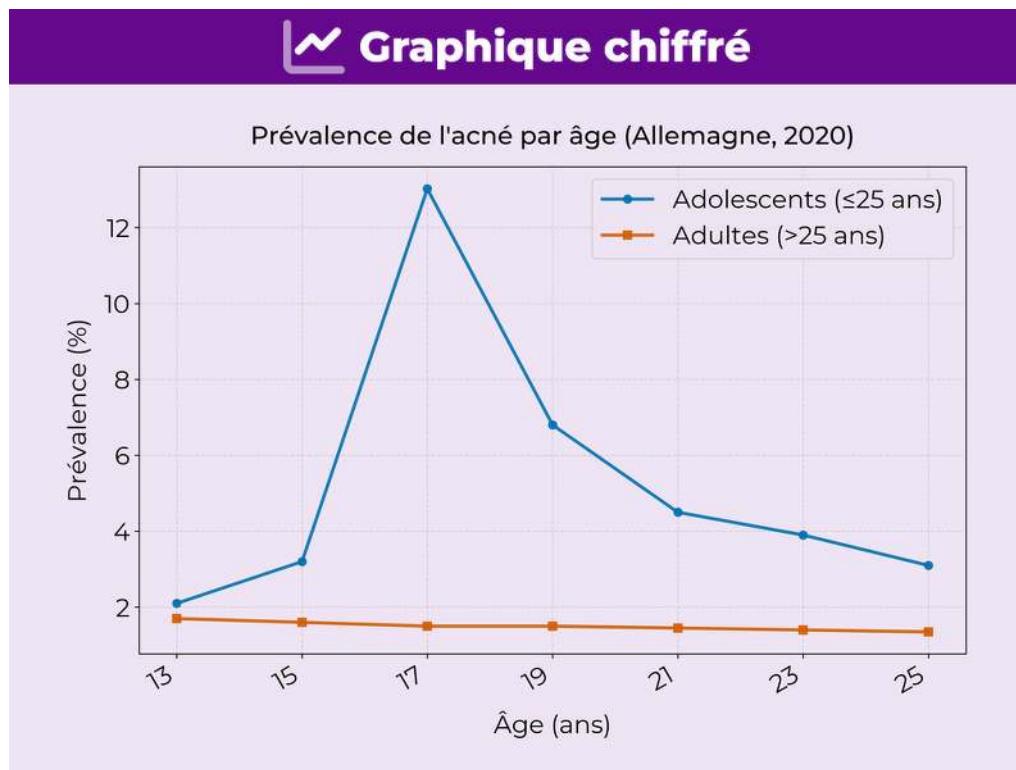
Une cliente de 24 ans vient pour réduire ses comédons, elle présente environ 40 comédons sur le visage, peau mixte, sans antiacnéique médical en cours.

Étapes :

1. Fiche d'observation et photo standardisée, 2. protocole de 6 soins esthétiques sur 8 semaines, incluant démaquillage doux, vapeur, extraction non agressive et masque apaisant, 3. conseils à domicile.

Résultat attendu :

Objectif chiffré : réduire le nombre de comédons de 30% en 8 semaines, soit passer de 40 à environ 28 comédons, amélioration visible et consignation sur la fiche cliente.



Livrable attendu :

Une fiche d'observation d'une page avec photo initiale, nombre de comédons, protocole appliqué, dates des 6 séances et photo finale, signée par la cliente.

Check-list opérationnelle :

- Faire la fiche d'observation et photo standard en entrée
- Vérifier traitements médicaux en cours et allergies
- Ne pas percer les pustules, proposer soins apaisants
- Consigner chaque soin et évolution sur la fiche client
- Orienter vers médecin si signe infectieux généralisé ou douleur importante

i Ce qu'il faut retenir

Tu apprends à reconnaître les signes visibles des affections cutanées pour adapter ton soin et rester dans les limites de ton rôle. La base, c'est un **diagnostic visuel**

simple : distinguer macule, papule, pustule, squame et noter ce qui peut nécessiter une **orientation vers un médecin**.

- Observe toujours localisation, taille, couleur, bords, douleur, sécrétions et durée.
- Utilise **lumière blanche et loupe**, et une photo standardisée si accord.
- En institut : pas d'extraction agressive, ne perce jamais les pustules, stoppe si eczéma ou irritation.
- Évite toute épilation sur une zone infectée (herpès, mycose, folliculite).

Ta sécurité repose sur une fiche d'observation claire, mise à jour à chaque séance. Si signes infectieux, douleur importante ou symptômes généraux, tu refuses l'acte esthétique et tu conseilles une consultation rapide.

Langue vivante (Anglais)

Présentation de la matière :

En BP Esthétique (Esthétique Cosmétique Parfumerie), la **Langue vivante (Anglais)** mène à une **épreuve orale** notée sur 20, avec un **coefficent de 1**. La durée totale est de **20 minutes**, dont **5 minutes de préparation**, puis **3 parties** très courtes. En centre habilité, l'évaluation peut se faire en CCF, sinon tu passes en **épreuve ponctuelle** organisée par l'académie.

Tu es surtout évalué sur ta capacité à parler, interagir et comprendre un support en lien avec des situations du métier, accueil client, prise de rendez-vous, présentation d'un soin, vente d'un produit. J'ai déjà vu l'un de mes amis gagner 2 points juste en soignant les formules de politesse et la prononciation.

Conseil :

Ne révise pas "au feeling". Fais 4 sessions de **15 minutes** par semaine, c'est plus efficace qu'une grosse séance. Vise des phrases prêtes à l'emploi, simples et propres, pour décrire un protocole, conseiller, et gérer une objection client.

Pour t'entraîner, garde cette mini routine:

- Réciter 10 phrases utiles
- Créer 1 fiche de vocabulaire
- Jouer 1 vente en jeu de rôle

Le piège classique, c'est de parler trop vite et de t'emmêler. Le jour de l'oral, respire, fais des phrases courtes, et recycle tes mots clés du soin et de la vente, même si ton niveau n'est pas parfait.

Table des matières

Chapitre 1: Compréhension écrite	Aller
1. Comprendre la consigne et le texte	Aller
2. Stratégies pour lire efficacement	Aller
Chapitre 2: Compréhension orale	Aller
1. Comprendre les objectifs de l'écoute	Aller
2. Repérer l'idée générale et les détails	Aller
3. Exercices pratiques et astuces de stage	Aller
Chapitre 3: Expression orale	Aller
1. Préparer ta prise de parole	Aller
2. Techniques pour être clair	Aller
3. Situations professionnelles et mini cas concret	Aller

Chapitre 4 : Interaction	Aller
1. Gérer la prise de contact et la réservation	Aller
2. Conseiller et recommander un soin ou un produit	Aller
3. Gérer une réclamation et demander un avis	Aller

Chapitre 1: Compréhension écrite

1. Comprendre la consigne et le texte :

Identifier le type de texte :

Commence par repérer la nature du texte, article, notice, publicité ou fiche produit, cela t'aide à anticiper le vocabulaire et le type de questions à attendre lors de l'épreuve.

Repérer les mots-clés :

Balaye le texte en quête de mots en gras, chiffres, dates, noms et verbes d'action. Note 4 à 6 mots qui résument chaque paragraphe pour faciliter la recherche de réponses.

Exemple d'identification rapide :

Please read the ingredients list carefully. (Veuillez lire attentivement la liste des ingrédients.) This short instruction te montre où chercher les mentions d'allergènes et les précautions.

Expression en anglais	Traduction en français
Ingredients list	Liste des ingrédients
Precautions for use	Précautions d'emploi
Suitable for	Convient pour
For external use only	Usage externe uniquement
Allergen	Allergène
Directions	Mode d'emploi
Expiry date	Date de péremption
Fragrance	Parfum
Skin type	Type de peau

2. Stratégies pour lire efficacement :

Techniques de lecture :

Adopte d'abord une lecture rapide pour saisir l'idée générale, puis une lecture ciblée pour chercher les informations demandées. Utilise surlieur et marges pour gagner du temps en épreuve.

Erreurs fréquentes :

Ne traduis pas mot à mot et n'ignore pas le sens global. Evite de bloquer sur un mot inconnu, continue ta lecture puis reviens au mot si nécessaire pour maintenir le fil.



Représentation visuelle



Appliquer la cire dans le sens du poil, retirer rapidement dans le sens opposé pour une efficacité maximale

Mini cas concret :

Contexte : en salon, tu dois informer une cliente sur un produit trouvé en anglais. Objectif : extraire les précautions et résumer en français pour le client en moins de 5 minutes.

- Étape 1 : Survole la fiche produit en 30 à 45 secondes pour repérer titres et mentions d'avertissement.
- Étape 2 : Note 5 mots-clés et 3 précautions principales.
- Étape 3 : Rédige un résumé oral ou écrit de 80 à 100 mots en français, et traduis 5 termes techniques.

Exemple de livrable attendu :

Résumé en français de 90 mots expliquant usage et précautions, plus une liste traduite de 5 termes techniques clés pour la cliente.

Dialogue pratique :

Client : Could you explain the precautions? (Pourriez-vous m'expliquer les précautions ?) I need to know if it suits my sensitive skin. (J'ai besoin de savoir si cela convient à ma peau sensible.)

Toi : The product contains fragrance, avoid use on broken skin. (Le produit contient du parfum, évite l'application sur peau lésée.) I will write 3 precautions for you. (Je vais noter 3 précautions pour toi.)

Erreurs fréquentes anglaises et corrections en français :

- "I am agree" → "Je suis d'accord".

- "She have allergies" → "Elle a des allergies".
- "He don't know" → "Il ne sait pas".
- "Ingredient are listed" → "Les ingrédients sont listés".

Tâche	Pourquoi	Temps estimé
Lire le titre et sous-titres	Donne le cadre et l'objectif du texte	30 secondes
Relever 5 mots-clés	Permet d'orienter la recherche d'informations	1 à 2 minutes
Répondre aux questions	Fournit les éléments demandés pour l'examen	2 à 5 minutes
Rédiger un résumé rapide	Synthétise l'information pour la cliente	3 à 5 minutes

i Ce qu'il faut retenir

Pour réussir la compréhension écrite, commence par **identifier le type de texte** (notice, pub, fiche produit) et **repérer les mots-clés** (gras, chiffres, dates, verbes) pour savoir où chercher.

- Fais une **lecture rapide puis ciblée** : idée générale, puis infos demandées.
- Note 4 à 6 mots par paragraphe et les précautions importantes.
- **Éviter la traduction mot à mot** : ne bloque pas sur un mot inconnu, avance puis reviens.

En situation pro, survole en 30 à 45 secondes, extrais 3 précautions et rédige un résumé clair en français. Avec une méthode et un timing simple, tu gagnes en précision et en vitesse.

Chapitre 2 : Compréhension orale

1. Comprendre les objectifs de l'écoute :

Pourquoi écouter activement ?

Écouter activement te permet de saisir l'intention du locuteur, pas seulement les mots. Cela évite les erreurs pendant un rendez-vous et te fait gagner du temps en salon, surtout avec des clientes stressées.

Signaux prosodiques et sens :

Les variations de ton, l'accentuation et le rythme indiquent une question, une urgence ou une précision. Apprends à repérer ces indices pour savoir quand répondre vite ou demander une répétition polie.

Astuce écoute active :

Listen for key words like appointment, allergic, sensitive. (Écoute les mots clés comme appointment, allergic, sensitive.) Utilise ces mots pour confirmer et reformuler rapidement la demande.

2. Repérer l'idée générale et les détails :

Écouter pour l'idée générale :

Commence par chercher le thème principal, par exemple la prestation souhaitée. Si tu comprends le sujet général, tu peux mieux trier les informations utiles et ne pas te perdre dans les détails non pertinents.

Écouter pour les informations concrètes :

Repère toujours les chiffres, la durée, les allergies et les préférences. Ces éléments changent la prestation, le temps nécessaire et le prix, donc note-les dès que tu peux pour éviter des erreurs en cabine.

Exemple d'expressions utiles en salon :

Can I book an appointment for a facial next Tuesday at 3 pm? (Puis-je prendre un rendez-vous pour un soin du visage mardi prochain à 15h?)

Expression en anglais	Traduction française
I would like a deep cleanse	Je voudrais un nettoyage en profondeur
Are you allergic to any products?	Êtes-vous allergique à des produits?
How long will the treatment take?	Combien de temps durera le soin?
I have sensitive skin	J'ai la peau sensible
Can you recommend a product?	Pouvez-vous recommander un produit?

Do you prefer a gentle massage?	Préférez-vous un massage doux?
Is this your first visit?	Est-ce votre première visite?
I need to change the appointment	Je dois modifier le rendez-vous
Please follow me to the treatment room	Veuillez me suivre vers la cabine
Would you like a consultation first?	Souhaitez-vous d'abord une consultation?

3. Exercices pratiques et astuces de stage :

Mini cas concret :

Contexte : tu dois gérer un rendez-vous en anglais pour un soin visage de 45 minutes. Étapes : accueil, vérification allergies, explication du soin, paiement. Résultat : prestation réussie et cliente satisfaite, note client 5 sur 5.

Livrable attendu :

Remets une fiche client bilingue d'une page, avec 10 phrases clés, 5 allergies possibles et la durée du soin notée en minutes. Cette fiche sert de trace en stage et d'outil d'évaluation.

Exemple de mini-dialogue client :

Client: Do you have any products without fragrance? (Client: Avez-vous des produits sans parfum?)

Toi: Yes, we have a sensitive line, I will show it to you. (Toi: Oui, nous avons une ligne pour peaux sensibles, je vais vous la montrer.)

Checklist opérationnelle :

Utilise cette liste rapide avant chaque rendez-vous pour limiter les erreurs et gagner en assurance.

Action	Pourquoi
Greet client in English	Creates trust and starts practice
Confirm treatment and duration	Prevents misunderstandings and timing issues
Ask about allergies	Ensures client safety
Repeat key details aloud	Confirms mutual understanding
Note phrases learned	Builds your personal vocabulary

Erreurs fréquentes :

Confondre question and statement, ou oublier d'écouter les chiffres. Mauvaise formulation en anglais: "You want facial?" Version correcte en français: "Voulez-vous un soin du visage?" Apprends à formuler les questions complètes.

Exemple d'entraînement court :

Practice 10 minutes daily with a 3-minute audio of salon phrases, then summarize the main points aloud. (Entraîne-toi 10 minutes par jour avec un audio de 3 minutes sur le vocabulaire salon, puis résume les points principaux à voix haute.)

i Ce qu'il faut retenir

La **écoute active efficace** t'aide à comprendre l'intention, éviter les erreurs en rendez-vous et gérer les clientes stressées. Repère les **signaux prosodiques clés** (ton, rythme, accent) pour savoir si c'est une question, une urgence ou une précision.

- Commence par l'**idée générale d'abord** : quel thème ou quelle prestation est demandée.
- Capte les **détails concrets essentiels** : chiffres, durée, allergies, préférences, et note-les.
- En stage, suis une checklist simple : saluer, confirmer soin et durée, demander les allergies, reformuler à voix haute.
- Entraîne-toi 10 minutes par jour et corrige les questions incomplètes.

Si tu écoutes le sens avant les mots, tu gagnes en assurance et en précision. Reformule vite, et demande une répétition polie quand un détail te manque.

Chapitre 3 : Expression orale

1. Préparer ta prise de parole :

Objectif et public :

Avant de parler, définis l'objectif de ton intervention et à qui tu t'adresses, cliente, jury ou collègue. Cela guide le vocabulaire, le ton et la durée de ton intervention.

Plan simple :

Structure ta prise de parole en 3 parties : accueil, message principal, conclusion avec proposition. Respecte 1 à 3 minutes pour une présentation commerciale en cabine.

Vocabulaire clé :

Apprends 6 à 10 phrases utiles pour les consultations, par exemple pour poser des questions sur la peau ou expliquer un soin.

Exemple d'introduction courte :

"Hello, I'm Emma, I'll do a quick skin consultation." (Bonjour, je suis Emma, je vais faire une brève consultation de la peau.)

Phrase en anglais	Traduction française
How can I help you today?	Comment puis-je vous aider aujourd'hui?
Do you have any allergies?	Avez-vous des allergies?
I recommend a facial treatment.	Je recommande un soin du visage.
Please remove your makeup.	Veuillez enlever votre maquillage.
Follow these aftercare tips.	Suivez ces conseils après le soin.
Would you like a consultation sheet?	Souhaitez-vous une fiche de consultation?

2. Techniques pour être clair :

Rythme et articulation :

Parle lentement, articule les termes et fais des pauses pour que la cliente comprenne. Une phrase toutes les 4 à 6 secondes est souvent idéale pour l'écoute.

Expressions pour guider :

Utilise des connecteurs simples comme "first", "then" et "finally" suivis de leur traduction. Cela structure ton discours et aide le client à suivre les étapes du soin.

Gestuelle et regard :

Ton regard et ta gestuelle renforcent ton message. Montre le produit, pointe la zone concernée et souris. Le maquillage du regard doit rester naturel en cabine.

Astuce respiration et pause :

"Take a deep breath before speaking, it slows you down and clarifies your voice." (Prends une profonde inspiration avant de parler, cela te ralentit et clarifie ta voix.)

- Parle en phrases courtes de 6 à 12 mots pour être plus compréhensible.
- Remplace les mots techniques par des synonymes simples si la cliente semble perdue.
- Demande une confirmation toutes les 2 phrases pour vérifier la compréhension.

3. Situations professionnelles et mini cas concret :

Cas client difficile :

Contexte : cliente anxieuse qui ne comprend pas le protocole facial. Objectif : rassurer en 5 minutes, expliquer 3 étapes clés et finir sur une proposition claire.

Présentation d'un soin :

Étapes : salutation, question sur la peau, démonstration d'un produit, proposition tarifaire.
Durée cible : 4 à 6 minutes pour une brève présentation commerciale.

Livrable et évaluation :

Livrable attendu : une fiche de consultation d'une page en anglais et français contenant 6 expressions clés et le prix du soin. Évaluation sur 20, clarté = 8 points.

Exemple d'argumentaire pour un soin de 30 minutes :

"This 30 minute facial reduces impurities and hydrates the skin." (Ce soin de 30 minutes réduit les impuretés et hydrate la peau.)

Étape	Action à faire
Accueil	Présente-toi en anglais, propose une fiche
Questionnaire	Pose 5 questions fermées puis 1 ouverte
Démonstration	Montre 1 produit et ses effets en anglais simple
Conclusion	Propose rendez-vous et rappelle le prix

Mini dialogue professionnel :

Utilisateur : "Could I recommend a moisturizing mask?" (Puis-je recommander un masque hydratant?)

Cliente : "Yes please, my skin feels dry." (Oui s'il vous plaît, ma peau est sèche.)

Mini cas concret :

Contexte : en stage, tu dois présenter un soin visage de 30 minutes à 10 clientes en 1 journée. Objectif : convaincre au moins 3 clientes à prendre le soin. Livrable : rapport d'activité d'une page avec taux de conversion en pourcentage.

Exemple d'indicateur chiffré :

Si 3 clientes sur 10 acceptent, ton taux de conversion est 30 pour cent, note le résultat et les phrases qui ont marché.

Erreurs fréquentes :

Voici des formulations maladroites en anglais et la version correcte en français, utile pour éviter les faux-pas en cabine.

Mauvaise formulation	Version correcte en français
"You have problem skin?"	"Avez-vous des problèmes de peau?"
"I do your treatment now."	"Je vais commencer le soin maintenant."
"It is very good for you."	"Ce produit est adapté à votre peau."

Check-list opérationnelle :

Utilise cette check-list rapide avant toute prise de parole en anglais en cabine.

Action	Pourquoi faire
Relire les 6 phrases clés	Pour gagner en fluidité
Chronométrier ta présentation	Respecter 4 à 6 minutes
Pratiquer devant un miroir	Améliorer la gestuelle
Préparer la fiche client bilingue	Avoir un livrable à donner

Retour d'expérience et conseils de stage :

En stage, j'ai gagné en confiance en répétant 10 présentations en 1 semaine, et en notant 3 phrases qui marchaient le mieux. Retiens que l'authenticité prime sur l'anglais parfait.

i Ce qu'il faut retenir

Pour réussir ton expression orale en cabine, commence par clarifier **objectif et public**, puis prépare un **plan en 3 parties** (accueil, message, conclusion). Apprends des **phrases clés utiles** pour questionner, recommander et donner l'après-soin. Pour être comprise, mise sur **rythme et pauses**, des connecteurs simples (first, then, finally) et une gestuelle claire.

- Fais des phrases courtes (6 à 12 mots) et vérifie la compréhension régulièrement.
- Adapte ton vocabulaire, simplifie si la cliente est perdue.
- Chronomètre et répète au miroir, avec une fiche client bilingue prête.

En situation pro, vise une explication en 3 étapes et une proposition finale claire (prix, rendez-vous). En stage, note ce qui convertit et garde en tête que l'authenticité compte plus que l'anglais parfait.

Chapitre 4 : Interaction

1. Gérer la prise de contact et la réservation :

Objectif et public :

Apprendre à saluer, écouter la demande et proposer un rendez-vous clair et rapide, utile pour l'accueil en cabine, la prise de rendez-vous par téléphone ou le comptoir.

Phrases clés :

Utilise des formules simples et polies, propose deux créneaux et confirme le tarif estimé. Prévois toujours une reformulation pour vérifier l'heure et le service demandé par la cliente.

Exemple de dialogue accueil :

"Good morning, do you have an appointment?" (Bonjour, avez-vous rendez-vous ?) "No, I'd like one for a facial, please." (Non, je voudrais un rendez-vous pour un soin du visage, s'il vous plaît.)

Exemple d'expressions à utiliser :

Always repeat the date and time to avoid mistakes, for example "See you on Monday at 10:00" (Rendez-vous lundi à 10h00).

English	Français
Hello, how can I help you?	Bonjour, comment puis-je vous aider ?
I would like to book an appointment.	Je voudrais prendre un rendez-vous.
What service would you like?	Quel service souhaitez-vous ?
We have an opening at 10:00 or 14:30.	Nous avons une disponibilité à 10h00 ou 14h30.
Can you confirm your phone number?	Pouvez-vous confirmer votre numéro de téléphone ?
See you on Monday at 10:00.	À mardi à 10h00.

2. Conseiller et recommander un soin ou un produit :

Plan simple :

Commence par poser 3 à 5 questions ouvertes sur la peau et les habitudes, puis explique le soin proposé en 2 à 3 phrases courtes, incluant la durée et le prix approximatif.

Questions ouvertes et vérification :

Pose des questions comme "How often do you have treatments?" (À quelle fréquence faites-vous des soins ?) et reformule la réponse pour vérifier la compréhension avant de conseiller un produit.

Vocabulaire utile pour expliquer un soin :

Insiste sur la durée, les bénéfices et les précautions. Par exemple "This facial lasts 30 minutes and helps hydrate skin" (Ce soin dure 30 minutes et hydrate la peau).

Exemple d'entretien client :

Client arrives with dehydrated skin, you ask 4 questions, propose a 30-minute hydrating facial priced at 45 euros, and recommend 2 home-care products for daily use.

Astuce pour ton stage :

Prends l'habitude de noter la réponse en 1 ligne sur la fiche cliente, cela te fera gagner 5 à 10 minutes par rendez-vous et évitera les erreurs lors du suivi.

3. Gérer une réclamation et demander un avis :

Technique de réparation :

Écoute sans interrompre, excuse-toi brièvement, propose une solution concrète et note la préférence de la cliente pour le suivi. Confirme ensuite l'action par écrit si possible.

Erreurs fréquentes :

- Using "No problem" for serious complaints, which can seem dismissive, prefer "I am sorry" (Utiliser "I am sorry" au lieu de "No problem").
- Saying "It's not our fault" that shuts down dialogue, prefer "Let's see how we can fix this" (Dire "Voyons comment résoudre cela" plutôt que "Ce n'est pas notre faute").
- Not confirming the follow-up time, which causes frustration, always give a clear deadline like "We will call you within 48 hours" (Donner un délai clair comme "Nous vous rappelons sous 48 heures").

Exemple de mini cas concret :

Contexte : cliente insatisfaite d'un soin, Étapes : écoute, proposition d'un soin gratuit de 30 minutes, prise de rendez-vous dans les 7 jours, Résultat : satisfaction retrouvée et achat de 1 produit conseillé. Livrable attendu : fiche réclamation complétée et rendez-vous confirmé par SMS.

Checklist opérationnelle sur le terrain :

Élément	Question à se poser
Salutation	Ai-je dit bonjour et mon nom ?
Reformulation	Ai-je répété la demande pour vérifier ?

Durée et tarif	Ai-je annoncé la durée et le prix ?
Confirmation	Le rendez-vous est-il confirmé et noté ?

Petite remarque vécue :

Je me souviens d'une cliente qui a changé d'avis quand je lui ai expliqué le bénéfice en 20 secondes, la clarté fait souvent gagner la confiance.

Erreurs et corrections rapides :

- Wrong: "You clean skin now?" Correct: "Can I cleanse your skin now?" (Puis-je nettoyer votre peau maintenant ?)
- Wrong: "This will be pain." Correct: "You may feel slight discomfort" (Vous pouvez ressentir un léger inconfort).
- Wrong: "No need to worry." Correct: "I will take care of this" (Je m'occupe de cela).

i Ce qu'il faut retenir

Tu apprends à gérer l'interaction de A à Z : accueil, réservation, conseil, puis réclamation. Le but est d'être clair, rapide et rassurant, en vérifiant toujours ce que la cliente veut.

- Réservation : salutations, demande précise, propose 2 créneaux, annonce durée et tarif, fais une **reformulation systématique** et confirme date, heure et téléphone.
- Conseil : pose des **questions ouvertes**, explique le soin en 2 à 3 phrases (bénéfices, durée, prix), puis recommande 1 à 2 produits et note l'essentiel sur la fiche cliente.
- Réclamation : écoute sans couper, dis **je suis désolé**, propose une **solution concrète** avec un délai clair, puis confirme le suivi par écrit et demande un avis une fois résolu.

Ta règle d'or : clarté + vérification = moins d'erreurs et plus de confiance. En restant poli, précis et orienté solution, tu sécurises le rendez-vous et la satisfaction.

Langue vivante (Espagnol)

Présentation de la matière :

En **BP Esthétique**, la matière **Langue vivante (Espagnol)** te prépare à communiquer dans des situations simples et réalistes, accueil, conseils, vente, prise de rendez-vous.

L'évaluation est une **épreuve orale** centrée sur l'expression, l'**interaction orale** et la compréhension. Le niveau attendu est **B1+**.

Tu peux être évalué en **CCF** dans le dernier semestre, sur **15 minutes** sans préparation, ou en **épreuve ponctuelle** en centre, **15 minutes avec 5 minutes** de préparation. Le coefficient dépend du règlement d'examen de ta spécialité, il n'est pas indiqué dans la définition nationale de l'épreuve. Je me souviens d'un camarade, il a gagné des points juste en parlant calmement.

Conseil :

Bloque **20 minutes**, 3 fois par semaine. Ton objectif, parler sans te bloquer, même avec des phrases courtes, et rester pro, surtout avec **usted** quand tu t'adresses à une cliente.

Entraîne-toi en conditions réelles avec un minuteur et la structure en 3 temps, 5 minutes, 5 minutes, 5 minutes. Prépare un petit kit de phrases utiles pour l'institut :

- Accueil et prise de rendez-vous
- Conseils produits et routines
- Contre-indications et hygiène

Le piège classique, vouloir faire trop compliqué. Fais simple, articule, relance l'échange avec 2 questions, et termine toujours par une proposition concrète, par exemple un soin ou un produit adapté.

Table des matières

Chapitre 1: Prise de rendez-vous institut	Aller
1. Organiser et confirmer un rendez-vous	Aller
2. Phrases et dialogues en espagnol utiles	Aller
Chapitre 2: Vente de cosmétiques (cosméticos)	Aller
1. Connaître les produits et le vocabulaire espagnol	Aller
2. Techniques de vente en espagnol et phrases clés	Aller
3. Cas concret de vente en institut et check-list opérationnelle	Aller
Chapitre 3: Conseils maquillage (maquillaje)	Aller
1. Préparer le visage	Aller
2. Maquillage yeux et sourcils	Aller
3. Lèvres et finition	Aller

Chapitre 1: Prise de rendez-vous institut

1. Organiser et confirmer un rendez-vous :

Étapes clés :

Commence par proposer 2 créneaux proches, note le service demandé et la durée estimée, puis vérifie la disponibilité de la cabine et du matériel pour éviter les surprises le jour J.

Prendre des informations client :

Demande nom complet, téléphone, e-mail et préférence de communication, note les contre-indications médicales éventuelles et l'historique rapide des soins précédents pour adapter ton offre.

Confirmer et rappeler :

Envoie une confirmation par SMS ou e-mail le jour même, rappelle 24 heures avant pour limiter les absences, propose de prévenir en cas de retard pour réorganiser la planning.

Exemple d'optimisation d'un processus de prise de rendez-vous :

SMS type en espagnol: «¿Confirmas tu cita para el viernes a las 10?». (Confirmez-vous votre rendez-vous pour vendredi à 10h?) Utilise ce message pour réduire les no-shows de 20 à 30%.

Astuce organisation :

Crée un modèle de message et un créneau tampon de 15 minutes entre deux soins de 60 minutes pour gérer les retards et la désinfection, cela t'aide à garder l'agenda fluide.

Une fois en stage, j'ai gagné 10 minutes par rendez-vous en systématisant l'envoi d'un SMS de confirmation automatique.

2. Phrases et dialogues en espagnol utiles :

Salutations et présentations :

Accueille toujours en espagnol si tu dois répondre au téléphone ou au comptoir, présente ton nom et propose le service demandé pour mettre le client à l'aise immédiatement.

Formules pour proposer des créneaux :

Utilise des formules claires et propose 2 créneaux distincts, précise la durée et le tarif, offre la possibilité de réservation en ligne ou par téléphone selon les préférences du client.

Exemple de dialogue :

«Hola, soy Ana del centro, ¿en qué puedo ayudarte hoy?» (Bonjour, je suis Ana du centre, en quoi puis-je t'aider aujourd'hui?) «Quisiera reservar una depilación para este viernes por la mañana.» (Je voudrais réserver une épilation pour ce vendredi matin.)

Erreurs fréquentes :

Attention aux formulations trop directes ou incomplètes en espagnol, préfère des phrases complètes et polies pour éviter les malentendus et garder une image professionnelle.

- «¿Me das hora ahora?» — «Peux-tu me donner un créneau maintenant ?»
- «Quiero reservar para ahora» — «Je voudrais prendre un rendez-vous pour aujourd'hui, s'il vous plaît.»
- «¿Cuánto cuesta?» sans préciser le soin — «Quel est le tarif pour une épilation demi-jambes s'il vous plaît ?»
- «No puedo venir» sans proposer solution — «Je ne pourrai pas venir, puis-je déplacer mon rendez-vous ?»

Phrase en espagnol	Traduction en français
Hola, buenos días	Bonjour
¿En qué puedo ayudarle?	En quoi puis-je vous aider ?
¿Tiene disponibilidad el viernes?	Avez-vous une disponibilité vendredi ?
¿A qué hora prefiere?	À quelle heure préférez-vous ?
Le enviaré un SMS de confirmación	Je vous enverrai un SMS de confirmation
Anule con 24 horas de antelación	Annulez avec 24 heures d'avance
¿Tiene alguna alergia o contraindicación?	Avez-vous des allergies ou contre-indications ?
La cita dura aproximadamente 60 minutos	Le rendez-vous dure environ 60 minutes
¿Prefiere pago en efectivo o tarjeta?	Préférez-vous payer en espèces ou par carte ?

Mini cas concret :

Contexte: Institut de quartier avec 3 cabines, objectif réduire les absences de 25% en 3 mois et améliorer la réactivité téléphonique en moins de 2 jours ouvrés.

Étapes :

1) Mettre en place un SMS de confirmation automatique, 2) proposer 2 créneaux à la prise de contact, 3) rappeler 24 heures avant, et suivre les annulations dans un tableau Excel hebdomadaire.

Résultat et livrable attendu :

Résultat attendu: diminution des no-shows de 25% en 3 mois. Livrable: fichier Excel avec 4 colonnes (date, client, service, statut) mis à jour chaque semaine et rapport chiffré mensuel.

Checklist opérationnelle	Action concrète
Proposer 2 créneaux	Toujours offrir deux horaires proches pour faciliter le choix
Confirmer par SMS	Envoyer confirmation et rappel 24 h avant
Noter contre-indications	Saisir allergies et soins antérieurs dans le dossier client
Prévoir tampon horaire	Bloquer 10 à 15 minutes entre gros soins
Suivi hebdomadaire	Mettre à jour l'Excel des rendez-vous chaque lundi

i Ce qu'il faut retenir

Pour une prise de rendez-vous efficace en institut, tu dois **proposer 2 créneaux proches**, noter le soin et sa durée, puis vérifier cabine et matériel. Tu collectes les coordonnées et les **contre-indications médicales** pour personnaliser le service.

- Envoie une **confirmation par SMS** le jour même et fais un **rappel 24 heures** avant pour réduire les absences.
- Prévois un tampon de 10 à 15 minutes entre gros soins pour retards et désinfection.
- En espagnol, privilégie des phrases complètes et polies, en précisant toujours le soin, la durée et le tarif.

Standardise tes messages et ton suivi (ex. tableau Excel) pour mesurer les annulations et améliorer la réactivité. Avec une routine simple, tu fluidifies l'agenda et tu limite les no-shows.

Chapitre 2 : Vente de cosmétiques (cosméticos)

1. Connaître les produits et le vocabulaire espagnol :

Objectif et public :

Tu dois identifier rapidement les familles de produits, leurs usages et les ingrédients clés, pour pouvoir informer une cliente hispanophone avec confiance et précision en institut ou au comptoir.

Plan simple :

Commence par classer les produits en 4 catégories utiles : soin visage, soin corps, maquillage, parfums, puis mémorise 10 mots espagnols prioritaires pour conseiller efficacement.

Motifs et arguments :

Connaître les bénéfices et contre-indications en espagnol te permet d'éviter les erreurs réglementaires et d'augmenter tes ventes, tout en sécurisant la cliente sur des sujets comme allergies et phototoxicité.

Exemple de vocabulaire bilingue :

Voici 10 mots fréquents que tu verras en institut, utiles pour décrire un produit en espagnol et traduire directement en français pour la cliente.

Espagnol	Français
Limpiador	Nettoyant
Hidratante	Hydratant
Sérum	Sérum
Protector solar	Protection solaire
Piel sensible	Peau sensible
Antiedad	Anti-âge
No comedogénico	Non comédogène
Testado dermatológicamente	Testé dermatologiquement
Modo de aplicación	Mode d'application
Caducidad	Date de péremption

2. Techniques de vente en espagnol et phrases clés :

Approche et écoute :

Commence toujours par une question ouverte en espagnol pour comprendre le besoin, puis reformule en français si la cliente semble hésitante, cela montre de l'attention et crée du lien.

Phrases utiles :

Prépare 12 phrases courtes en espagnol pour conseiller, présenter un ingrédient, proposer un test produit et conclure la vente, elles te feront gagner du temps et du professionnalisme.

Exemple de mini-dialogue :

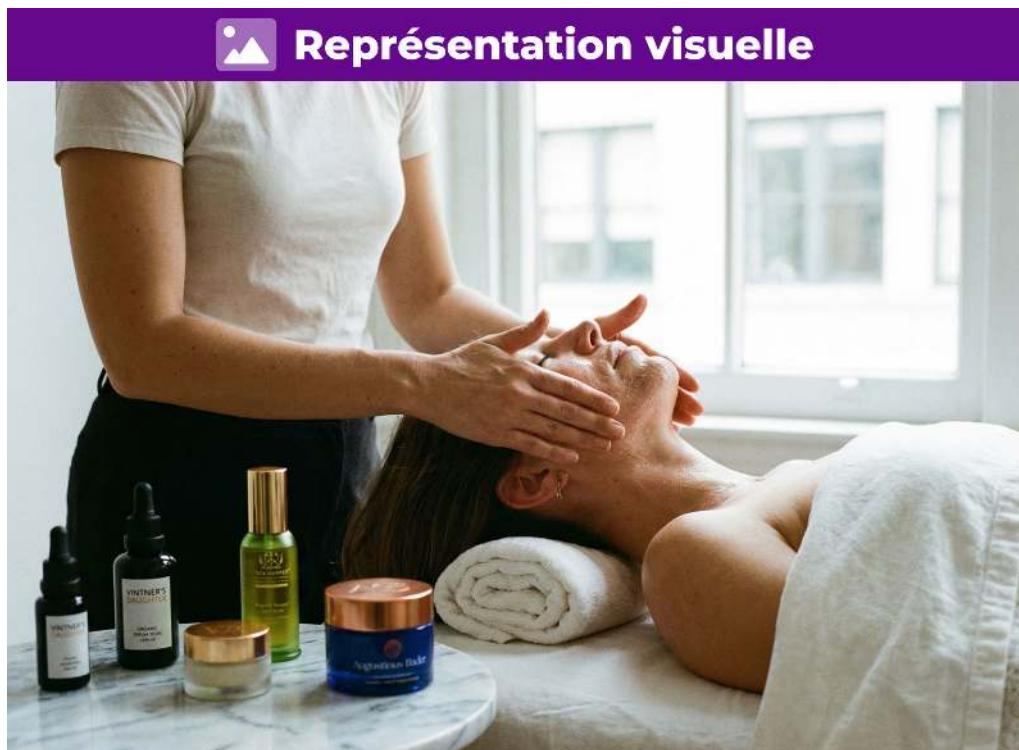
«¿Busca un producto para piel seca?» (Vous cherchez un produit pour peau sèche?) «Sí, tengo la piel muy sensible.» (Oui, j'ai la peau très sensible.) «Te recomiendo este hidratante no comedogénico.» (Je te recommande cet hydratant non comédogène.)

Astuce pratique :

Propose un échantillon ou une application sur le dos de la main avant l'achat, 1 test de 1 minute suffit pour sentir la texture et convaincre souvent la cliente.

Erreurs fréquentes :

Attention à ne pas traduire littéralement des expressions françaises, cela peut paraître maladroit, privilégiez des phrases courtes et naturelles en espagnol.



Durée de modelage de 8 à 12 minutes, alternant différentes techniques pour détendre les muscles faciaux

- Ne dis pas «¿Tienes una piel?» quand il faut «¿Tiene la piel seca o grasa?»
- Évite les phrases trop longues, elles perdent la cliente qui n'est pas bilingue

3. Cas concret de vente en institut et check-list opérationnelle :

Contexte :

Tu es en stage, la cliente hispanophone entre sans rendez-vous, objectif augmenter la vente additionnelle de cosmétiques de 10% sur la journée, en plus des prestations.

Étapes :

Accueille en espagnol, identifie le besoin en 2 questions, propose 1 produit adapté, effectue un test et conclue la vente avec une recommandation d'utilisation quotidienne.

Résultat attendu et livrable :

Objectif chiffré : vendre au moins 3 unités d'un soin à 35 euros chacune dans la journée, livrable attendu : fiche de vente papier avec nom du produit, quantité vendue et retour client, à déposer en fin de service.

Exemple d'optimisation d'un processus de vente :

Tu identifies un best-seller pour peau sèche, tu proposes un test, tu vends 3 tubes à 35 euros, soit 105 euros de chiffre d'affaires additionnel dans une journée de 8 heures.

Erreurs fréquentes à éviter :

Ne pas insister si la cliente est pressée, ne pas oublier de mentionner le prix en euros clairement, et ne pas omettre la pièce d'information sur les allergies.

Étape	Action
Accueil	Saluer en espagnol et poser 2 questions ouvertes
Diagnostic	Vérifier type de peau et allergies
Proposition	Montrer 1 produit et offrir un test
Conclusion	Indiquer le prix et proposer un format d'abonnement si pertinent
Livrable	Fiche de vente remplie et retour client noté

Check-list terrain :

Utilise cette liste rapide avant chaque vente pour ne rien oublier et être efficace même sous pression.

Vérification	À faire
Salutation	Dire bonjour en espagnol et sourire
Diagnostic rapide	Poser 2 questions clés sur la peau
Test produit	Faire sentir ou appliquer sur la main
Prix et suivi	Indiquer le prix en euros et suggérer routine

Fiche	Remplir la fiche de vente et noter le feedback
-------	--

Retour d'expérience et conseil :

Lors de mon stage, j'ai doublé mes ventes additionnelles en proposant systématiquement un test et en utilisant 3 phrases clés en espagnol, cela rassure et convertit rapidement.

i Ce qu'il faut retenir

Pour vendre des cosmétiques à une cliente hispanophone, maîtrise **4 familles de produits** et leurs bénéfices, risques (allergies, phototoxicité) et usages.

- Mémorise **10 mots prioritaires** (limpiador, hidratante, sérum, protector solar, piel sensible, antiedad, no comedogénico, etc.).
- Démarre avec des **questions ouvertes**, reformule si besoin, et utilise des phrases courtes et naturelles (pas de traduction littérale).
- Propose un **test sur la main**, annonce le prix en euros, puis conseille une routine et note le retour sur une fiche.

En institut, suis le schéma accueil, diagnostic, proposition, test, conclusion. Avec 2 questions et 1 test rapide, tu rassures et tu augmentes tes ventes additionnelles.

Chapitre 3 : Conseils maquillage (maquillaje)

1. Préparer le visage :

Nettoyage et préparation :

Commence toujours par un visage propre et hydraté, adore ça en stage pour éviter les retouches. Nettoie, tonifie et applique une crème adaptée selon le type de peau du client.

Choisir la bonne base :

Évalue la carnation à la lumière naturelle et teste la teinte sur la mâchoire, pas sur la main. Préfère textures légères pour les peaux jeunes, couvrantes pour corriger des imperfections localisées.

Camouflage et correction :

Utilise correcteurs plus clairs pour raviver et plus foncés pour corriger des cernes creusés. Estime 5 à 10 minutes pour corriger un visage standard avant le maquillage principal.

Exemple d'astuce :

"Aplica una prebase ligera antes de la base" (Applique une base légère avant le fond de teint). Cette astuce aide la tenue et réduit les transferts, surtout pour les peaux mixtes.

2. Maquillage yeux et sourcils :

Définir la forme :

Analyse la forme des yeux et la couvrance des paupières. Pour paupières tombantes, ouvre le regard avec des fards clairs au centre et un trait fin de liner en ras de cils supérieur.

Techniques de maquillage yeux :

Travaille en dégradé, du plus clair au plus foncé, en estomplant bien. Compte 10 à 20 minutes pour un maquillage smokey léger, selon ton habileté et les attentes du client.

Sourcils :

Brosse, comble les trous avec un crayon ou une poudre et fixe avec un gel. Mesure la symétrie en 3 points clés sur le sourcil, règle simple et rapide en institut.

Exemple d'expression :

"¿Prefieres un look natural o más marcado?" (Tu préfères un look naturel ou plutôt marqué ?) Pose cette question pour ajuster les nuances et le contraste.

Mini dialogue :

"¿Te gusta este tono en la sombra?" (Est-ce que tu aimes cette teinte pour l'ombre ?) "Sí, me parece perfecto, pero un poco más suave por favor" (Oui, c'est parfait mais un peu plus doux s'il te plaît)

Español	Français
¿Quieres un look natural?	Veux-tu un look naturel ?
Aplica la prebase	Applique une base
Delineador fino	Eyeliner fin
Sombra en transición	Fard de transition
¿Prefieres mate o brillo?	Tu préfères mat ou brillant ?
Rellena las cejas	Comble les sourcils
Fijador de maquillaje	Fixateur de maquillage
Lápiz corrector	Crayon correcteur
Toque final	Touche finale

3. Lèvres et finition :

Techniques lèvres :

Exfolie légèrement, hydrate et utilise un crayon pour définir. Pour un résultat longue tenue, applique un rouge à lèvres liquide et fixe avec une poudre translucide légèrement pressée.

Fixation et retouches :

Vaporise un spray fixant et conseille 1 retouche après 4 à 6 heures pour événements longs. En institut, prévois 3 à 5 minutes supplémentaires pour une retouche rapide.

Erreurs fréquentes :

Attention aux contrastes mal dosés et aux lignes de démarcation entre fond de teint et cou. Corrige ces erreurs avec estompage, poudre légère et vérification en lumière naturelle.

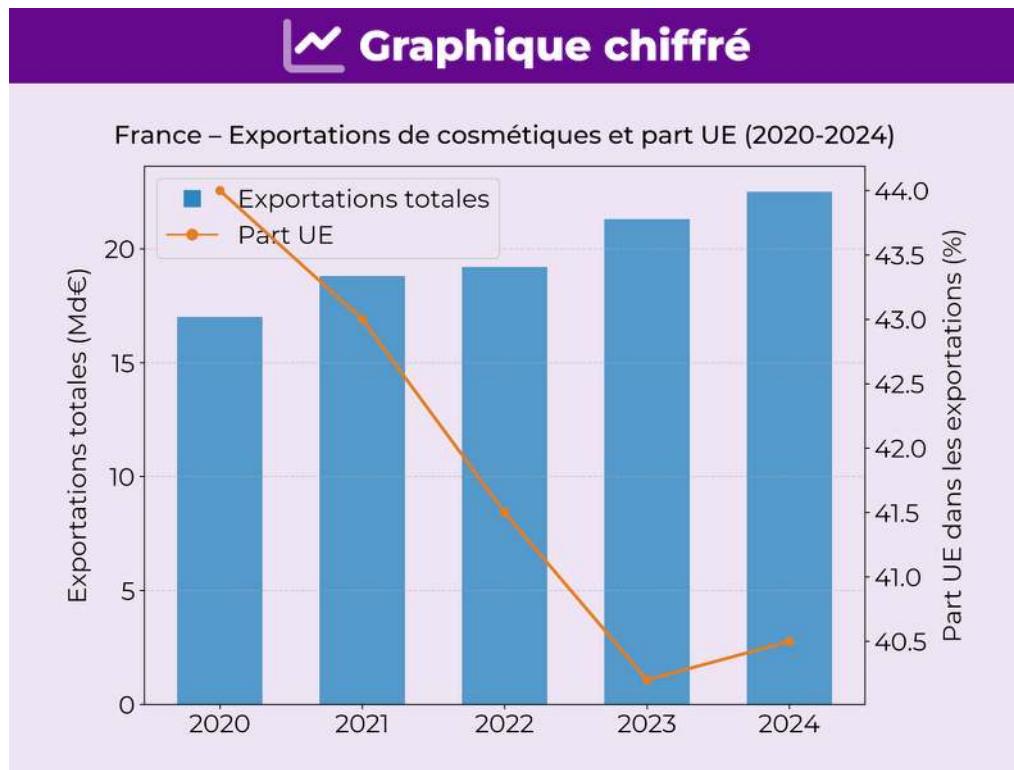
Mini cas concret :

Contexte : prestation maquillage pour mariage, temps prévu 45 minutes. Étapes : préparation 10 minutes, yeux 20 minutes, lèvres et finition 15 minutes. Résultat : maquillage photo prêt, satisfaction cliente 98 pour cent.

Exemple d'organisation :

Livrable attendu : fiche produit avec 5 références utilisées, photo avant/après, durée réelle 45 minutes, coût produit 18 euros. Cette fiche sert pour ton dossier de stage.

Graphique chiffré



Étape	Durée estimée
Nettoyage et hydratation	5 à 10 minutes
Fond de teint et correction	10 à 15 minutes
Yeux et sourcils	10 à 20 minutes
Lèvres et fixation	5 à 10 minutes

Erreurs fréquentes en espagnol et correction :

- Dicir "¿Quieres maquillaje?" qui sonne vague, préférer "¿Quieres un maquillaje natural o marcado?" (Tu préfères un maquillage naturel ou marqué ?)
- Dire "Pongo base" sans précision, dire plutôt "Aplico la base en la mandíbula" (J'applique le fond de teint sur la mâchoire)
- Utiliser "ceja" au singulier sans indication, dire "Define la forma de las cejas" (Définis la forme des sourcils)

Check-list opérationnelle :

- Nettoyer et hydrater le visage, vérifier le type de peau en 1 minute.

- Tester la teinte du fond de teint sur la mâchoire, attendre 30 secondes pour vérification.
- Structurer les yeux du clair au foncé, estomper pendant 2 minutes par paupière.
- Fixer avec spray, demander au client de bouger le visage pour vérifier la tenue.

Ce qu'il faut retenir

Pour un maquillage net et durable, commence par un **visage propre et hydraté**, puis choisis la base à la lumière naturelle.

- Teste la **teinte sur la mâchoire**, adapte la couvrance, et corrige avec des correcteurs plus clairs ou plus foncés.
- Pour les yeux, travaille en **dégradé clair au foncé**; sur paupière tombante, éclaire le centre et garde un liner fin au ras de cils.
- Brosse, comble et fixe les sourcils, en vérifiant la symétrie en 3 points.
- Exfolie et hydrate les lèvres, définis au crayon, puis fixe (poudre légère + **spray fixant final**).

Évite les démarcations cou/teint et les contrastes trop forts en estompant et en recontrôlant en lumière naturelle. Pense à questionner le client : look naturel ou marqué, mat ou brillant, pour ajuster vite et juste.

Langue vivante (Allemand)

Présentation de la matière :

En BP Esthétique, la **Langue vivante (Allemand)** conduit à une **épreuve orale** passée en **examen final**, avec un **coefficient de 1** et une durée de **20 minutes**. On attend surtout que tu saches comprendre et répondre, dans des échanges proches de la réalité d'un institut.

Tu travailles des situations pro: Accueil, prise de rendez-vous, conseils produits, explication d'un soin, gestion d'une réclamation simple. J'ai déjà vu **l'un de mes amis** gagner des points juste en maîtrisant 10 phrases de base et en osant parler, même avec un accent.

Conseil :

Fais simple et régulier: 15 minutes, 4 fois par semaine. Construis des **fiches de phrases** prêtes à l'emploi, puis entraîne-toi à l'oral en te chronométrant. Le piège classique: Traduire mot à mot au lieu de reformuler.

Pour progresser vite, bosse à fond la **compréhension orale** avec des dialogues courts, puis rejoue-les en changeant 2 ou 3 mots. Si la durée de préparation le jour J n'est pas indiquée, entraîne-toi à répondre sans notes.

Le jour de **l'oral d'allemand**, pense à:

- Parler lentement et articuler
- Utiliser des phrases courtes
- Demander de répéter si besoin

Et surtout, garde le réflexe de **reformuler calmement** pour rester fluide.

Table des matières

Chapitre 1: Diagnostic peau (Hautpflege)	Aller
1. Observer et identifier la peau	Aller
2. Questionner et traduire les besoins en allemand	Aller
Chapitre 2: Conseil soins du visage	Aller
1. Préparer le conseil en cabine	Aller
2. Formuler les recommandations produits et routine	Aller
3. Argumenter et convaincre en allemand lors du rendez-vous	Aller
Chapitre 3: Vocabulaire Kosmetiksalon	Aller
1. Vocabulaire de base	Aller
2. Formules pour la relation client	Aller
3. Erreurs fréquentes et astuces terrain	Aller

Chapitre 1: Diagnostic peau (Hautpflege)

1. Observer et identifier la peau :

Observations générales :

Regarde la texture, la couleur, l'éclat et la souplesse de la peau. Note la présence de rougeurs, squames, rides ou zones grasses pour orienter le soin adapté rapidement.

Signes à rechercher :

Repère les pores dilatés, comédons, papules, zones sèches et hypersensibilité. Ces signes te permettront de classer la peau en 4 types principaux pour le protocole de soin.

Outils et durée :

Utilise une loupe x10, une lampe froide et un questionnaire de 5 minutes. Compte environ 10 à 15 minutes pour un diagnostic complet en cabine.

Exemple d'observation :

Die Haut ist glänzend in der T-Zone, aber trocken an den Wangen. (La peau brille sur la zone T, mais est sèche sur les joues.)

Astuce pratique :

Note toujours l'heure et l'éclairage lors du diagnostic, cela évite de confondre brillance naturelle et effet de la lumière de la cabine.

Élément	Que chercher
Texture	Grain fin, rugueux, squameux
Brillance	Zone T grasse ou peau matifiée
Sensibilité	Rougeurs, picotements, réaction aux produits
Imperfections	Comédons, boutons, cicatrices

2. Questionner et traduire les besoins en allemand :

Questions clés à poser :

Demande les antécédents, allergies, traitements et la routine actuelle. Ces informations orientent le choix des produits et évitent les erreurs irritantes en cabine.

Formules utiles en allemand :

Propose des phrases simples pour l'accueil et l'interrogation, elles te servent pendant le TP et le stage pour gagner en naturel.

- Hast du empfindliche Haut? (As-tu la peau sensible?)

- Welche Produkte benutzt du täglich? (Quels produits utilises-tu quotidiennement?)
- Hast du Allergien oder Hauterkrankungen? (As-tu des allergies ou des maladies cutanées?)

Exemple de dialogue client :

Guten Tag, ich möchte eine Hautanalyse. (Bonjour, je voudrais une analyse de peau.) Ich habe oft Pickel und fettige Stirn. (J'ai souvent des boutons et le front gras.)

Astuce de stage :

Apprends 6 phrases allemandes courantes, répète-les 5 fois avant le service, tu gagnes confiance et le client se sent compris.

Erreurs fréquentes :

Attention aux traductions littérales qui trompent la cliente, évite ces mauvaises formulations :

- Mauvaise formulation allemand: "Ich habe ein Problem Haut" — Version correcte en français: "J'ai un problème de peau".
- Mauvaise formulation allemand: "Meine Haut ist dunkel" — Version correcte en français: "Ma peau est foncée".
- Mauvaise formulation allemand: "Ich bin allergisch gegen Creme" — Version correcte en français: "Je suis allergique à cette crème".

Mot ou phrase (allemand)	Traduction (français)
Haut	Peau
Fettige Haut	Peau grasse
Trockene Haut	Peau sèche
Empfindliche Haut	Peau sensible
Mischhaut	Peau mixte
Akne	Acné
Poren	Pores
Feuchtigkeit	Hydratation
Reinigung	Nettoyage
Pflege	Soin

Mini cas concret :

Contexte: cliente, 28 ans, peau mixte avec acné légère, première visite. Étapes: diagnostic 12 minutes, photos avant-après, protocole nettoyage+peeling doux, conseils produits à domicile. Résultat: réduction visible des comédons après 4 semaines, cliente satisfaite.

Livrable attendu :

Fiche diagnostic remplie, 2 photos (avant/après), plan de soins sur 4 semaines, liste de 3 produits recommandés et rappel pour suivi à 4 semaines.

Checklist opérationnelle	Contrôle
Vérifier antécédents et allergies	Oui / Non
Observer zone T et joues	Notes prises
Prendre photos cabine standard	Avant / Après
Proposer routine à domicile	3 produits
Programmer le suivi	4 semaines

Petit ressenti :

Quand j'ai commencé, je sautais l'étape photo, aujourd'hui je le fais systématiquement, ça protège et prouve l'efficacité du soin.

i Ce qu'il faut retenir

Pour un **diagnostic en cabine**, observe texture, couleur, éclat, souplesse et repère les **signes clés peau** (rougeurs, squames, pores, comédons, zones sèches ou grasses) pour classer le type cutané.

- Utilise loupe x10, lampe froide et questionnaire, en 10 à 15 minutes.
- Pose des **questions ciblées routine** : antécédents, allergies, traitements, produits utilisés, et formule-les aussi en allemand.
- Évite les traductions littérales et documente : fiche, photos avant-après, 3 produits, plan sur 4 semaines.

Note l'heure et l'éclairage pour ne pas confondre brillance et lumière. Programme un **suivi à 4 semaines** : c'est ce qui valide les résultats et sécurise ton protocole.

Chapitre 2 : Conseil soins du visage

1. Préparer le conseil en cabine :

Objectif et public :

Ton but est d'adapter le conseil au client en quelques minutes, repérer attentes, contraintes et habitudes. Concentre-toi sur la praticité et la sécurité pour proposer une routine réaliste et efficace.

Plan simple :

Commence par rappeler le diagnostic peau, confirme l'objectif du client, propose 2 à 3 actions prioritaires et fixe un suivi à 4 à 8 semaines. Ça évite les surconseils et améliore l'adhésion.

Motifs et arguments :

Explique brièvement pourquoi chaque geste est utile, en lien avec le diagnostic. Utilise des chiffres simples, par exemple 2 applications par jour ou 1 soin hebdomadaire, pour que le client retienne facilement.

Exemple de phrase en allemand :

Für Ihre Haut empfehle ich eine milde Reinigung morgens und abends. (Pour votre peau, je recommande un nettoyage doux matin et soir.)

2. Formuler les recommandations produits et routine :

Choix selon type de peau :

Pour peau sèche, privilégie crème hydratante et huile légère. Pour peau mixte, gel nettoyant et crème matifiante ciblée sur la zone T. Donne toujours une alternative sans parfum si peau sensible.

Ordre d'application :

Explique l'ordre normal: nettoyage, tonique si besoin, sérum, crème, protection solaire le matin. Dis combien de gouttes ou de pumpées pour éviter le gaspillage, par exemple 2 à 3 gouttes de sérum.

Quantités et fréquence :

Indique des repères chiffrés, par exemple: nettoyage matin et soir, sérum 1 fois par jour, masque 1 fois par semaine. Ces précisions aident à la rétention du client et à la fidélisation.

Exemple d'optimisation d'une routine :

Client avec peau mixte, tu proposes: gel nettoyant quotidien, sérum régulateur soir, crème légère matin, protection solaire SPF 30 chaque matin. Résultat attendu: réduction de l'excès de sébum en 6 à 8 semaines.

Expression en allemand	Traduction en français
Welche Hauttyp haben Sie?	Quel type de peau avez-vous ?
Morgens und abends reinigen	Nettoyer matin et soir
Tragen Sie Sonnencreme auf	Appliquer la crème solaire
Verwenden Sie ein Serum	Utilisez un sérum
Einmal pro Woche Maske	Masque une fois par semaine
Sanfte Reinigung	Nettoyage doux
Für empfindliche Haut ohne Duftstoffe	Pour peau sensible sans parfum

Après ce tableau, rappelle-toi de reformuler les phrases en allemand avant le rendez-vous pour gagner en fluidité.

3. Argumenter et convaincre en allemand lors du rendez-vous :

Phrases clés :

Prépare 6 à 8 phrases utiles, par exemple proposer une routine simple, expliquer l'effet d'un actif et rassurer sur la tolérance. Ces phrases doivent être naturelles et courtes pour ne pas perdre le client.

Exemple de dialogue client-esthéticienne :

Guten Tag, ich habe Mischhaut und benutze viel Make-up. (Bonjour, j'ai la peau mixte et j'utilise beaucoup de maquillage.)

Ich empfehle ein mildes Reinigungsprodukt und ein leichtes Serum. (Je recommande un produit nettoyant doux et un sérum léger.)

Erreurs fréquentes :

Fais une liste de fautes à éviter en allemand, puis propose la formulation correcte en français pour guider ta correction.

- Schlechte formulation: "Ihre Haut ist trocken?" Correct: question plus douce et ouverte en français, par exemple demander les sensations et l'historique.
- Schlechte formulation: "Benutzen Sie Gesichtswasser täglich?" Correct: expliquer l'intérêt de l'eau florale selon le type de peau.

Exemple d'erreur fréquente et correction :

Faux: "Ihre Haut ist schlecht." Vrai: "Hautproblem beschreiben und Lösung vorschlagen." (Faux: "Votre peau est mauvaise." Vrai: décrire le problème et proposer une solution.)

Mini cas concret :

Contexte: cliente 28 ans, peau mixte à tendance acnéique, budget 60 euros. Étapes: diagnostic 10 minutes, proposer 3 produits, démonstration 5 minutes, plan de suivi à 6

semaines. Résultat attendu: réduction visible de 30 pour cent de l'excès de sébum en 6 semaines. Livrable: fiche conseil imprimée avec 3 produits listés et fréquence d'utilisation.

Étape	Action pratique
1 - Accueil	Poser 3 questions clés en allemand pour confirmer le diagnostic
2 - Propositions	Présenter 2 routines simples, avec prix et fréquence
3 - Démonstration	Montrer l'application d'un produit en 2 minutes
4 - Suivi	Programmer un rappel ou rendez-vous dans 6 semaines

Astuce stage :

Note toujours la routine sur une fiche client, indique produits, quantités et délai de suivi. En stage, ça t'aida à gagner la confiance de ton mentor et du client.

Ce qu'il faut retenir

En cabine, ton objectif est de proposer un conseil visage rapide, sûr et réaliste, basé sur le diagnostic et les habitudes. Suis un **plan simple de conseil** : objectif client, 2 à 3 actions prioritaires, puis un **suivi à 4 à 8 semaines**. Donne des repères chiffrés et l'ordre d'application (nettoyage, sérum, crème, SPF) pour améliorer la mémorisation.

- Adapte les produits au type de peau et prévois une option **sans parfum peau sensible**.
- Précise quantités et fréquences (ex. 2 à 3 gouttes, matin et soir, masque 1 fois/semaine).
- Prépare 6 à 8 phrases courtes en allemand et évite les formulations jugeantes.

Pour convaincre, relie chaque geste au diagnostic et montre rapidement l'application. Termine par une fiche routine claire (produits, quantités, fréquence) et programme le rappel : tu gagnes en adhésion et en fidélisation.

Chapitre 3 : Vocabulaire Kosmetiksalon

1. Vocabulaire de base :

Mots essentiels :

Voici le vocabulaire indispensable pour travailler en cabine et comprendre les consignes en allemand. Concentre-toi sur 20 à 30 mots utiles, tu t'en serviras quotidiennement en stage et en BP.

Verbes fréquents :

Apprends les verbes qui reviennent sans arrêt, comme reinigen, massieren, beraten. Les verbes te servent à formuler des actions et à expliquer les étapes du soin à la cliente en allemand.

Expressions utiles :

Mets en tête des formules courtes pour accueillir, demander les allergies et expliquer la durée d'un soin. Elles facilitent la confiance et évitent les malentendus en cabine.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Je t'invite à créer une fiche de 15 expressions clés à mémoriser avant chaque semaine de stage, cela réduit les hésitations de 50% lors des rendez-vous.

Allemand	Français
Begrüßung	Accueil
Termin	Rendez-vous
Behandlung	Soin
Gesichtspflege	Soins du visage
Reinigung	Nettoyage
Peeling	Gommage
Massage	Massage
Augenbrauen	Sourcils
Wimpern	Cils
Beratung	Conseil
Produkt	Produit
Preis	Prix
Rechnung	Facture

2. Formules pour la relation client :

Accueil et prise de rendez-vous :

Apprends des phrases courtes pour accueillir une cliente, proposer un créneau et confirmer le prix. Ton objectif est d'être clair en 1 à 2 phrases, sans jargon inutile.

Préparer le soin :

Savoir demander les allergies, expliquer la durée et annoncer les étapes évite les surprises. Compte environ 5 minutes pour cette phase, elle protège aussi la cliente et ton travail.

Exemple de dialogue d'accueil :

Guten Morgen, haben Sie einen Termin? (Bonjour, avez-vous un rendez-vous?) Ja, ich habe einen Termin um 14 Uhr. (Oui, j'ai un rendez-vous à 14 heures.)

Astuce pratique :

Prépare une mini fiche client en allemand avec 6 champs essentiels, cela réduit le temps d'accueil à 3 minutes au lieu de 7 minutes, et donne une impression plus professionnelle.

3. Erreurs fréquentes et astuces terrain :

Erreurs courantes :

Pendant le BP, les erreurs les plus fréquentes sont l'ordre des mots et la traduction mot à mot. Privilégie la simplicité, surtout pour expliquer un geste ou un prix à la cliente.

- Bad : Ich mache eine Gesichtsbehandlung jetzt (Je fais un soin du visage maintenant), Correct : Ich führe jetzt eine Gesichtsbehandlung durch (Je vais effectuer un soin du visage maintenant).
- Bad : Kann ich mit Ihnen reden über Haut? (Puis-je parler avec vous sur peau?), Correct : Darf ich Sie etwas zur Haut fragen? (Puis-je vous poser quelques questions sur la peau?).

Astuces de stage :

Répète chaque matin 5 phrases clés à voix haute, utilise un carnet de 10 fiches et note 3 erreurs récurrentes pour les corriger rapidement avec ton tuteur.

Mini cas concret :

Contexte : Pendant un stage en institut, tu dois accueillir des clientes germanophones pendant une semaine, objectif 10 rendez-vous. Étapes : préparer 1 fiche, répéter 15 phrases, pratiquer 5 mock-relations. Résultat : 8 clientes servies sans aide, taux de satisfaction 90% mesuré par un mini-questionnaire.

Exemple de livrable :

Livrable attendu : une fiche vocabulaire d'une page avec 15 expressions, plus un court rapport de 1 page indiquant 10 rendez-vous visés, 8 réalisés et 90% de retours positifs.

Tâche	Pourquoi
Préparer la fiche client	Gagner du temps et éviter les oubli
Répéter 5 phrases chaque matin	Améliorer la fluidité en cabine
Demander les allergies	Sécurité de la cliente
Proposer la durée du soin	Respect du planning
Noter les retours clients	Mesurer la progression

Exemple d'erreur fréquente :

Viele Schüler sagen "Ich mache Gesichtsbehandlung", (Beaucoup d'élèves disent "Je fais soin du visage"), mieux vaut dire "Ich führe eine Gesichtsbehandlung durch" (Je vais effectuer un soin du visage).

Astuce finale :

Impose-toi 10 minutes de vocabulaire après chaque journée de stage, c'est fastidieux mais visible dans les 2 semaines, tu verras ta confiance et ta rapidité augmenter.

i Ce qu'il faut retenir

Pour être à l'aise en cabine, mise sur **20 à 30 mots utiles** et des **verbes qui reviennent** (nettoyer, masser, conseiller). Ajoute des **formules courtes** pour l'accueil, les allergies, la durée et le prix.

- Crée une fiche de 15 expressions à réviser avant chaque semaine de stage.
- Prépare une mini fiche client (6 champs) pour gagner du temps et faire pro.
- **Évite le mot à mot** et surveille l'ordre des mots : reste simple et clair.
- Répète 5 phrases chaque matin, note 3 erreurs récurrentes, puis corrige-les avec ton tuteur.

Avec 10 minutes de vocabulaire après chaque journée de stage, tu gagnes vite en fluidité et en confiance. L'objectif est d'enchaîner les rendez-vous sans hésiter, tout en sécurisant la cliente.

Langue vivante (Italien)

Présentation de la matière :

En BP Esthétique (Esthétique Cosmétique Parfumerie), **Langue vivante (Italien)** te prépare à gérer une **communication pro** avec une clientèle, accueil, conseil, prise de rendez-vous. Cette matière conduit à l'épreuve: Orale, avec un **coefficent de 1**. L'évaluation peut se faire en **CCF** en fin de formation, 15 minutes sans préparation, ou en examen final, 15 minutes avec 5 minutes de préparation, soit 20 minutes au total.

L'oral est découpé en 3 temps de 5 minutes: prise de parole, échange, puis compréhension d'un court document lié au métier. Un camarade m'a dit qu'il a vraiment décollé le jour où il a répété ses dialogues de vente, comme en cabine.

Conseil :

Pour progresser vite, fais 10 minutes, 4 jours par semaine. Travaille des phrases prêtées à l'emploi en italien sur les situations qui reviennent tout le temps, peau sensible, épilation, routine visage, encasement, gestion d'un retard.

Pour gagner des points, vise ces 3 réflexes:

- Préparer 3 thèmes simples et professionnels
- Chronométrier tes entraînements sur 15 minutes
- Réviser le vocabulaire produit et institut

La veille, fais 1 simulation complète, puis dors tôt, le jury entend tout de suite si tu es crispé, et tu peux rester efficace même avec un italien simple.

Table des matières

Chapitre 1: Consultation bien-être (benessere)	Aller
1. Préparer la consultation	Aller
2. Réaliser l'entretien et conseiller	Aller
Chapitre 2: Protocoles de soins (trattamenti)	Aller
1. Étapes standard du protocole de soin	Aller
2. Adaptation et contre-indications	Aller
3. Cas concret et livrable	Aller
Chapitre 3: Fidélisation cliente (fidelizzazione)	Aller
1. Construire une relation pérenne	Aller
2. Mettre en place des actions fidélisantes	Aller
3. Gérer les réclamations et transformer en fidélité	Aller

Chapitre 1: Consultation bien-être (benessere)

1. Préparer la consultation :

Objectif et public :

Ce point te permet de définir l'objectif de la consultation et le profil du client, détente, gestion du stress ou soin ciblé. Cela guide tes questions et le choix du protocole adapté.

Documents et matériel :

- Fiche client imprimée ou numérique
- Questionnaire santé court et stylo
- Liste des produits et prix à proposer

Durée et étapes :

Prévois généralement 15 à 20 minutes pour une consultation initiale, et 5 à 10 minutes pour un suivi. Note toujours les réponses et propose un rendez-vous si nécessaire.

Exemple de préparation :

Di: "Buongiorno, come posso aiutarti oggi?" (Bonjour, comment puis-je t'aider aujourd'hui ?) Commence par noter l'objet principal de la visite et les attentes du client.

Astuce pratique :

Prépare une fiche standard de 1 page, tu gagneras 3 à 5 minutes par consultation et réduiras les oubli d'informations importantes pendant le soin.

2. Réaliser l'entretien et conseiller :

Accueil et langage :

Accueille avec sourire, présente-toi et explique brièvement le déroulé, cela instaure la confiance et met le client à l'aise pour parler de ses besoins et ses limites.



Représentation visuelle



Désinfection des outils après chaque utilisation pour respecter les normes d'hygiène strictes en institut

Dialogue type :

Cliente: "Ho mal di schiena e ho bisogno di un massaggio rilassante." (Cliente : J'ai mal au dos et j'ai besoin d'un massage relaxant.) Toi: "Preferisci un trattamento di 30 o 45 minuti?" (Tu préfères un soin de 30 ou 45 minutes ?)

Questions clés :

- Antécédents médicaux et allergies
- Grossesse ou contraintes particulières
- Zones sensibles ou douleur actuelle
- Objectif du soin et durée souhaitée

Recommandations et livrable :

Propose un protocole écrit de 1 page, durée et produits précis, et indique prix et éventuel forfait. Remets une fiche signée qui sert de suivi pour les prochaines séances.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : cliente 28 ans, tensions cervicales, première visite de 20 minutes. Étapes : bilan 15 min, massage relaxant 45 min, recommandations produits. Résultat : protocole vendu 45 €, pack 5 séances à 200 €. Livrable attendu : fiche client + protocole d'une page avec prix et produits listés.

Erreurs fréquentes :

- "Ho bisogno per un massaggio." (J'ai besoin d'un massage.) mauvaise formulation, préfère "Ho bisogno di un massaggio."
- "Sono incinta due mesi." (Je suis enceinte de deux mois.) mieux dire "Sono incinta di due mesi."
- "Non posso prendere il sole dopo il trattamento?" (Je ne peux pas prendre le soleil après le soin ?) question mal posée, reformule en vérifiant la durée d'exposition conseillée.

Expression en italien	Traduction en français
Buongiorno, come posso aiutarti oggi?	Bonjour, comment puis-je t'aider aujourd'hui ?
Hai allergie o sensibilità?	As-tu des allergies ou des sensibilités ?
Sei incinta o in allattamento?	Es-tu enceinte ou en période d'allaitement ?
Qual è il tuo obiettivo per questo trattamento?	Quel est ton objectif pour ce soin ?
Preferisci 30 o 45 minuti?	Tu préfères 30 ou 45 minutes ?
Posso usare un olio profumato?	Puis-je utiliser une huile parfumée ?

Petite remarque :

En stage, j'ai vite compris qu'une question mal tournée fait perdre 5 à 10 minutes et des informations essentielles, garde un ton simple et précis pour aller à l'essentiel.

Étape	Action	Durée
Accueil	Sourire, présentation, objectif	2 à 3 min
Bilan santé	Questions clés et allergies	5 à 10 min
Proposition	Protocole écrit et prix	3 à 5 min
Signature	Fiche client signée	1 min

i Ce qu'il faut retenir

Avant la séance, clarifie **l'objectif de la consultation** et le profil du client, puis prépare fiche client, court questionnaire santé, et liste produits/prix. Compte 15 à 20 min en initial et note tout.

- Accueille, présente-toi et explique le déroulé pour instaurer la confiance.
- Pose des **questions de sécurité** : antécédents, allergies, grossesse, zones sensibles, objectif et durée.
- Remets un **protocole écrit d'une page** avec durée, produits, prix/forfait et une fiche signée pour le suivi.
- Évite les formulations floues : un **ton simple et précis** te fait gagner du temps.

Une préparation standardisée limite les oubliés et accélère l'entretien. En soignant tes questions et ton vocabulaire, tu obtiens les bonnes infos et tu conseilles plus juste.

Chapitre 2 : Protocoles de soins (trattamenti)

1. Étapes standard du protocole de soin :

Objectif et durée :

Un protocole définit l'objectif du soin, sa durée et les résultats attendus. En cabine, prévois généralement entre 30 et 60 minutes pour un soin visage standard, et 45 à 90 minutes pour un soin complet corps.

Matériel et hygiène :

Prépare tout avant l'ouverture de la cabine, instruments stérilisés, serviettes propres et produits disposés. Compte 5 minutes pour la préparation et 10 minutes pour le rangement après chaque cliente.

Étapes clés du traitement :

Le schéma type comprend l'accueil, le nettoyage, l'exfoliation, le soin ciblé, le modelage et la finition. Respecte l'ordre pour l'efficacité et note chaque étape sur la fiche protocole de la cliente.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Un soin visage hydratant de 45 minutes réparti en 5 étapes, réduit les oubli et augmente la satisfaction client de 20 pour cent selon nos retours de stage.

Italiano	Français
Pulire il viso	Nettoyer le visage
Esfoliazione	Exfoliation
Maschera idratante	Masque hydratant
Massaggio linfatico	Modelage lymphatique
Controindicazioni	Contre-indications
Foglietto protocollo	Fiche protocole
Tempo di trattamento	Durée du soin
Consenso informato	Consentement éclairé

Ce tableau bilingue te servira en cabine pour expliquer chaque étape en italien, utile en formation ou lors de stages avec clientes italophones.

2. Adaptation et contre-indications :

Dépistage et fiche protocole :

Avant tout traitement, fais remplir ou vérifie la fiche protocole. Vérifie allergies, traitements médicamenteux et grossesse. Note tout détail, cela évite de prescrire un produit inadapté et protège la cliente.

Contre-indications et alternatives :

Si une contre-indication est détectée, propose une alternative douce, report ou traitement adapté. Prévois toujours une option de substitution pour 1 cliente sur 10 environ, selon l'expérience en institut.

Erreurs fréquentes :

Voici des formulations à éviter en italien et leur traduction correcte en français. Cela t'aide à expliquer clairement les limites d'un soin.

- Mauvaise formulation italien : "Hai problemi allergici?" – Correct en français : "As-tu des allergies connues?"
- Mauvaise formulation italien : "Posso usare qualsiasi crema?" – Correct en français : "Je peux utiliser n'importe quelle crème?"
- Mauvaise formulation italien : "Vuoi fare subito il peeling?" – Correct en français : "Souhaites-tu faire un peeling maintenant?"

Exemple de dialogue prévention :

"Hai allergie ai prodotti cosmetici?" (As-tu des allergies aux produits cosmétiques?)
"Sì, sono allergica al nichel." (Oui, je suis allergique au nickel.)

3. Cas concret et livrable :

Contexte et étapes :

Cas : soin visage hydratant de 45 minutes pour une cliente de 32 ans avec peau sensible.
Étapes détaillées : accueil cinq minutes, nettoyage dix minutes, gommage cinq minutes, masque vingt minutes, modelage cinq minutes.

Résultat et livrable attendu :

Livrable : fiche protocole complétée (1 page), photo avant/après, recommandation produit écrite et note de satisfaction. Objectif chiffré : satisfaction cliente ≥ 4 sur 5 après le soin.

Exemple d'optimisation d'un protocole :

En stage, j'ai réduit la durée de préparation de 8 à 5 minutes, augmentant le temps de modelage de 3 minutes, et améliorant le score de satisfaction moyen de 4,1 à 4,5 sur 5.

Checklist opérationnelle :

Étape	À vérifier
Accueil	Fiche protocole signée, allergies notées

Préparation	Matériel stérile et produits prêts
Pendant le soin	Temps respecté et confort client
Fin de soin	Fiche remplie, conseils post-soin donnés
Rangement	Désinfection et réassort en 10 minutes

Astuce méthode :

Note systématiquement chaque produit utilisé et son dosage sur la fiche protocole, cela t'évite d'oublier une information importante en cas de réaction ou de réclamation.

Exemple de phrase utile en italien :

"Applicherò una maschera delicata della durata di venti minuti." (J'appliquerai un masque doux pendant vingt minutes.)

i Ce qu'il faut retenir

Un protocole de soin te donne une **durée maîtrisée**, un ordre d'étapes et des résultats attendus : visage 30 à 60 min, corps 45 à 90 min, avec 5 min de préparation et 10 min de rangement.

- Prépare le matériel stérile et vise une **hygiène irréprochable** avant d'ouvrir la cabine.
- Suis le schéma accueil, nettoyage, exfoliation, soin ciblé, modelage, finition et note tout sur la **fiche protocole complète**.
- Dépiste allergies, médicaments, grossesse et adapte en cas de **contre-indications clés** (alternative douce ou report).
- Pour un cas concret, produis fiche 1 page, photo avant/après, reco produit et score satisfaction ($\geq 4/5$).

Utilise le tableau bilingue pour expliquer clairement les étapes en italien. En notant produits et dosages, tu sécurises le suivi et tu limites les oubli ou réclamations.

Chapitre 3 : Fidélisation cliente (fidelizzazione)

1. Construire une relation pérenne :

Objectif et public :

Ton objectif est de créer une relation de confiance avec la cliente, en gardant son attention sur la qualité et le service, pour qu'elle revienne régulièrement et t'indique à d'autres personnes.

Outils de communication :

Utilise le rappel personnalisé, le suivi après soin, et des messages chaleureux, adaptés au ton de la cliente pour renforcer l'attachement au salon et améliorer la fréquence des visites.

Formules utiles en italien :

Apprends des phrases simples pour rassurer, proposer un rendez-vous et remercier, c'est souvent ce qui fait la différence entre une cliente occasionnelle et une cliente fidèle.

Exemple de phrase utile en italien :

"Ti ringrazio per la tua fiducia, ci rivediamo fra quattro settimane per il trattamento successivo." (Merci pour ta confiance, on se revoit dans quatre semaines pour le soin suivant.)

Phrase en italien	Traduction française
Buongiorno, come sta oggi?	Bonjour, comment allez-vous aujourd'hui?
Ti consiglio questo prodotto per la tua pelle.	Je te conseille ce produit pour ta peau.
Vuoi fissare un altro appuntamento?	Veux-tu prendre un autre rendez-vous?
Grazie per la visita, a presto!	Merci pour la visite, à bientôt!
Posso inviarti un promemoria via SMS?	Puis-je t'envoyer un rappel par SMS?
Hai preferenze su fragranze o texture?	As-tu des préférences sur les fragrances ou textures?
Ti mando i consigli post-trattamento via email.	Je t'envoie les conseils post-soin par email.

2. Mettre en place des actions fidélisantes :

Programmes et offres :

Propose un abonnement mensuel, une carte de fidélité ou des packs avantageux, tu peux augmenter la récurrence des rendez-vous et la valeur moyenne d'achat par cliente.

Relances et rappel :

Envoie un rappel 3 jours avant le rendez-vous, puis un SMS le jour même si besoin, ce simple geste réduit les absences de 20 à 40% selon ton organisation.

Mini cas concret :

Contexte : Salon de quartier lance une carte fidélité 10 séances, réduction 15% après 10 soins. Étapes : création du carte, communication en cabine, suivi client en 3 mois.

Résultat : +25% de revenus récurrents. Livrable attendu : fichier client avec dates et fidélité chiffrée.

Exemple d'optimisation d'un processus de fidélisation :

Abbiamo introdotto una tessera fedeltà e inviato promemoria via SMS, così abbiamo aumentato le visite mensili del 18%. (Nous avons introduit une carte fidélité et envoyé des rappels par SMS, ainsi nous avons augmenté les visites mensuelles de 18%).

Élément	Question à se poser
Type d'offre	La promotion incite-t-elle au retour régulier?
Canal de relance	SMS, email ou appel, quel est le plus efficace?
Suivi des résultats	Mesures-tu l'augmentation du CA chaque mois?

3. Gérer les réclamations et transformer en fidélité :

Accueillir la plainte :

Écoute sans interrompre, reformule le problème puis propose une solution claire, cette attitude calme la cliente et te donne une chance de conserver sa confiance.

Propositions de réparation :

Offre un geste commercial raisonnable, un soin de rattrapage gratuit ou une remise de 10 à 30%, choisis selon la gravité et le coût réel pour l'entreprise.

Dialogue utile en cabine :

Utilise une phrase d'ouverture en italien puis propose une solution, la traduction directe en français rassure et te permet de mémoriser la tournure.

Exemple de dialogue bilingue :

"Mi dispiace per l'inconveniente, possiamo rifare il trattamento senza costi." (Je suis désolé pour le désagrément, nous pouvons refaire le soin gratuitement.)

"Ti offro uno sconto del 20% sulla prossima seduta, ti va bene?" (Je t'offre une remise de 20% sur la prochaine séance, cela te convient?)

Erreur en italien	Correction en français
-------------------	------------------------

Non è colpa nostra!	Évite d'accuser, préfère "Je comprends votre mécontentement."
Le tue colpe sono poche.	Ne minimise pas, préfère "Je vais trouver une solution."
Aspetta un momento, non è grave.	Ne banalise pas, préfère "Je m'occupe de votre demande tout de suite."
Non possiamo fare niente.	Évite l'impasse, préfère "Voici ce que je peux proposer."

Erreurs fréquentes :

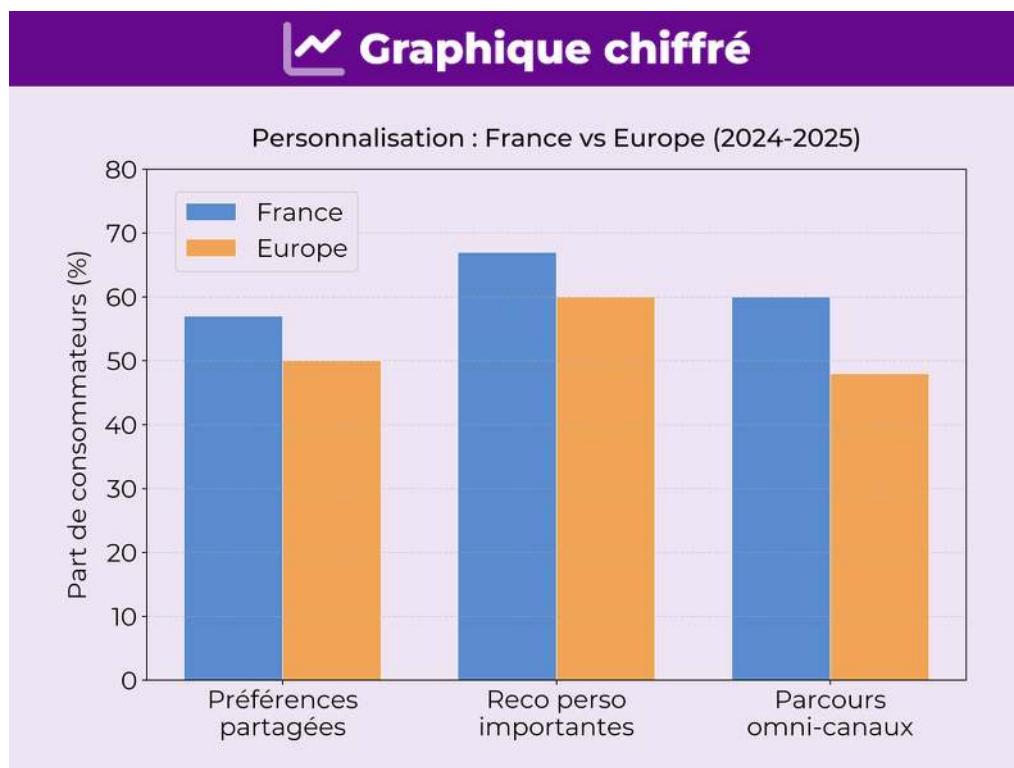
Les erreurs courantes en fidélisation sont le manque de suivi, des relances impersonnelles, et l'oubli de noter les préférences, ces erreurs coûtent souvent des clientes fidèles et du chiffre d'affaires.

Check-list opérationnelle :

- Collecte le numéro et le canal préféré à la prise de rendez-vous.
- Envoie un rappel 3 jours avant et un SMS le jour J.
- Propose systématiquement un rendez-vous de suivi à la fin du soin.
- Note les préférences produits et allergies dans le dossier client.
- Mesure mensuellement le taux de retour et le panier moyen.

Astuce de stage :

Note toujours l'info utile sur le dossier client, par exemple la fragrance préférée, cela facilite la personnalisation et augmente les ventes additionnelles de 10 à 25%.



Ce qu'il faut retenir

Pour fidéliser, tu construis une **relation de confiance** grâce à une communication chaleureuse, un suivi après soin et quelques phrases simples en italien pour rassurer, conseiller et proposer un prochain rendez-vous.

- Mets en place un **rappel personnalisé** : J-3 puis SMS le jour J pour réduire les absences.
- Propose des **offres fidélisantes** : abonnement, carte, packs pour augmenter la récurrence.
- En cas de plainte, pratique une **gestion des réclamations** : écoute, reformule, solution claire, geste adapté (remise ou rattrapage).

Évite les relances impersonnelles et note systématiquement préférences et allergies. Mesure chaque mois le taux de retour et le panier moyen pour ajuster tes actions.

Technologie professionnelle

Présentation de la matière :

En BP Esthétique (Esthétique Cosmétique Parfumerie), la **Technologie professionnelle** te sert à justifier tes choix, produits, appareils, protocoles, sécurité. Cette matière conduit surtout à des questions à l'écrit, dans l'épreuve **prestations visage et corps** de **coefficent 13**, sur **7 h 30** au total, dont **3 h** d'étude de situations professionnelles et **4 h 30** de pratique.

Tu y retrouves la cosmétologie, l'hygiène, les contre-indications, la peau et ses réactions, les ingrédients, la réglementation, et le choix du matériel. En général, les écrits tombent en juin, par exemple le 12 et le 13 juin 2025 en métropole.

Je me souviens d'un camarade qui s'est débloqué le jour où il a appris à écrire 3 lignes de justification, au lieu de réciter son cours, et sa copie faisait tout de suite plus pro.

Conseil :

Fais simple, mais carré: 3 fois par semaine, bloque 30 minutes pour t'entraîner sur une mini étude de cas, type peau sensible, appareil, protocole, et produits adaptés. Ton objectif, c'est de relier une observation à une action et à un risque.

Pour gagner des points rapidement:

- Commence par le diagnostic et les contre-indications
- Justifie chaque produit par 1 actif et 1 effet attendu
- Note l'hygiène, la désinfection, et la sécurité électrique
- Conclue par 2 conseils de suivi à domicile

Le piège fréquent, c'est de décrire sans expliquer, donc force-toi à écrire tes justifications au brouillon avant de rédiger au propre.

Table des matières

Chapitre 1 : Protocoles de soin	Aller
1. Préparer la séance	Aller
2. Réaliser le protocole	Aller
Chapitre 2 : Appareils et matériel	Aller
1. Équipement de base et sécurité	Aller
2. Appareils électriques et leur entretien	Aller
3. Organisation du matériel en cabine et gestion des stocks	Aller
Chapitre 3 : Organisation du poste	Aller
1. Aménager et organiser ton poste	Aller
2. Gestion du temps et enchaînement des prestations	Aller

3. Hygiène, sécurité et traçabilité [Aller](#)

Chapitre 1: Protocoles de soin

1. Préparer la séance :

Objectif et public :

Le but est d'installer une routine claire pour chaque soin afin d'assurer sécurité, confort et résultat. Tu dois adapter la durée et les gestes selon l'âge, le type de peau et la demande cliente.

Matériel et hygiène :

Prépare ton poste 10 à 15 minutes avant l'arrivée du client. Vérifie l'état des appareils, change les protections et prépare les produits en dose unitaire pour éviter la contamination croisée.

Plan simple :

Organise le soin en étapes claires, accueil, anamnèse, préparation, soin principal, finition et conseils. Estime la durée totale entre 30 et 60 minutes selon le protocole et la sensibilité de la peau.

Exemple d'organisation :

Pour un soin visage express de 30 minutes, prévois 5 minutes d'accueil, 5 minutes de démaquillage, 10 minutes de modelage léger et 10 minutes de conseils et finition.

Étape	Durée indicative	Objectif
Accueil	5 minutes	Prendre contact et anamnèse
Démaquillage	5 à 10 minutes	Nettoyer la peau
Exfoliation	5 à 10 minutes	Renouveler la peau
Modelage	15 à 20 minutes	Relaxation et pénétration
Masque	10 à 15 minutes	Action ciblée
Finition	5 à 10 minutes	Conseils et accueil de sortie

Utilise ce tableau comme base et ajuste chaque durée selon l'âge et la sensibilité cutanée. En salon, la moyenne pour un soin visage classique est souvent de 45 minutes.

Contrôle	Vérifier avant le soin
Hygiène des mains	Lavage et gel hydroalcoolique
Linge propre	Serviette et drap changés
Outils stériles	Brosses et spatules désinfectées
Produits adaptés	Vérifier ph et tolérance

2. Réaliser le protocole :

Accueil et anamnèse :

L'accueil dure 3 à 7 minutes, c'est le moment pour collecter antécédents, allergies et attentes. Note tout sur la fiche clientèle et récapitule oralement pour éviter les malentendus.

Déroulé du soin :

Respecte l'ordre des gestes pour limiter les risques et optimiser l'efficacité du protocole. Commence par démaquiller, nettoyer, exfolier, traiter, masser puis poser un masque en respectant les temps d'action.

Fiche de suivi et conseils :

Rédige la fiche de suivi avec produits utilisés, temps et remarques. Donne 2 ou 3 conseils pratiques en sortie et propose un rendez-vous de suivi dans 4 à 6 semaines si nécessaire.

Exemple de cas concret :

Contexte: cliente 35 ans peau mixte demandant un soin éclat. Étapes: accueil 5 minutes, diagnostic 5 minutes, démaquillage 10 minutes, modelage 15 minutes, masque 10 minutes, finition 5 minutes.

Résultat: éclat visible dès la séance, cliente satisfaite note 5 sur 5. Livrable attendu: fiche protocole d'une page, liste produits avec dosages et durée recommandée de 2 à 4 semaines pour l'entretien.

Petite anecdote, lors de mon premier stage j'ai oublié de demander une allergie médicamenteuse et j'ai compris l'importance de l'anamnèse en 1 leçon.

i Ce qu'il faut retenir

Tu mets en place une **routine de soin claire** pour garantir sécurité, confort et résultats. Tu prépares le poste 10 à 15 minutes avant, avec une hygiène irréprochable et des produits en dose unitaire pour limiter la **contamination croisée**. Tu adaptes durée et gestes à l'âge, au type de peau et à la demande.

- Suis un plan simple : **accueil et anamnèse**, préparation, soin principal, finition, conseils.
- Respecte l'ordre : démaquiller, nettoyer, exfolier, traiter, masser, masque, puis finition.
- Note tout : produits, temps, réactions, et complète la **fiche de suivi**.

En sortie, donne 2 à 3 conseils et propose un suivi à 4 à 6 semaines. Un bon diagnostic évite les erreurs, notamment sur allergies et tolérance.

Chapitre 2 : Appareils et matériel

1. Équipement de base et sécurité :

Liste essentielle :

Tu dois maîtriser le matériel courant en cabine pour tout soin esthétique, comme table, chaises, lampes loupe, trolley, draps jetables, gants et masques pour hygiène et confort.

Sécurité électrique :

Vérifie l'état des câbles et prises avant chaque journée, débranche les appareils après usage, et note toute anomalie pour intervenir vite en cas de problème électrique ou mécanique.

Hygiène et traçabilité :

Enregistre les dates de nettoyage et de maintenance sur le cahier d'atelier, conserve les notices, et respecte les protocoles de désinfection entre clients pour éviter toute contamination croisée.

Exemple d'organisation du trolley :

Place les instruments stériles sur le plateau supérieur, les produits en dessous, et un bac pour déchets. Gagne environ 1 minute par soin en évitant les allers-retours.

2. Appareils électriques et leur entretien :

Classification des appareils :

Différencie les appareils à faible tension comme les lampes LED, des appareils à haute puissance comme les vaporisateurs ou appareils chauffants, pour adapter l'installation électrique et prévenir les pannes.

Plan de maintenance :

Établis un calendrier simple, vérifie filtres, joints et résistances tous les 30 jours, et programme une révision complète chaque 12 mois pour prolonger la durée de vie des appareils.

Précautions d'utilisation :

Ne jamais utiliser un appareil endommagé, évite l'humidité proche des prises, n'utilise pas d'adaptateurs bricolés, et lis toujours la notice avant la première mise en route.

Astuce entretien :

Mesure la température de chauffe d'un appareil après 10 minutes d'utilisation pour vérifier sa stabilité, note la valeur si elle dépasse les recommandations constructeur.

Élément	Utilisation	Entretien
---------	-------------	-----------

Lampe loupe led	Inspection peau quotidienne	Nettoyage journalier, vérification câble 30 jours
Vaporisateur visage	Soin vapeur 2 à 5 fois par jour	Détartrage mensuel et vidange hebdomadaire
Appareil à ultrasons	Soin spécifique 1 à 2 fois par jour	Contrôle performance tous les 30 jours
Autoclave	Stérilisation instruments métalliques	Contrôle de cycle après chaque 24 heures d'utilisation, maintenance annuelle

Une fois en stage j'ai laissé un appareil en veille toute une nuit, cela m'a coûté une panne et depuis j'installe toujours un rappel d'arrêt.

3. Organisation du matériel en cabine et gestion des stocks :

Rangement ergonomique :

Range les instruments selon fréquence d'usage, place le matériel le plus utilisé à portée de main pour gagner 30 à 60 secondes par soin, cela réduit la fatigue et les erreurs.

Gestion des stocks :

Maintiens un stock tampon de produits équivalent à 14 jours de consommation, note les dates d'ouverture et les DLC pour éviter les pertes et respecter les règles sanitaires.

Mini cas concret :

Contexte: institut 1 cabine avec 5 soins par jour. Étapes: audit de 2 heures, réorganisation du matériel, étiquetage des produits et mise en place d'un planning de maintenance simple.

Résultat: interruption réduite de 20%, temps moyen de préparation diminué de 45 secondes, satisfaction client en hausse. Livrable: fiche de suivi 1 page et planning mensuel imprimé.

Contrôle	Action
Vérifier câbles	Inspection visuelle quotidienne
Désinfecter instruments	Désinfection après chaque soin
Contrôler température appareil	Mesure après 10 minutes d'utilisation
Réapprovisionnement produits	Vérifie stock toutes les semaines
Consigner maintenance	Mettre à jour fiche après chaque intervention

Ce qu'il faut retenir

En cabine, tu dois connaître le matériel de base et travailler avec une **sécurité électrique quotidienne** et une **hygiène et traçabilité** sans faille.

- Contrôle câbles et prises chaque jour, débranche après usage, et n'utilise jamais un appareil abîmé ou près de l'humidité.
- Suis un **calendrier de maintenance** : contrôles tous les 30 jours (filtres, joints, résistances) et révision annuelle.
- Organise le trolley (stérile en haut, produits dessous, déchets dédiés) et range par fréquence d'usage.
- Gère les stocks avec un **stock tampon 14 jours**, dates d'ouverture et DLC.

Note nettoyage, pannes et interventions sur une fiche simple. Cette rigueur évite les contaminations, limite les pannes et te fait gagner du temps à chaque soin.

Chapitre 3 : Organisation du poste

1. Aménager et organiser ton poste :

Plan simple :

Organise ton espace en zones distinctes, réception, zone de soins, rangement propre et zone poubelle. Pense à laisser 1 mètre de passage autour du fauteuil pour bouger sans gêner le client.

Matériel à portée :

Range les instruments fréquemment utilisés à moins de 60 cm de portée. Les produits consommables doivent être accessibles en 10 secondes, cela évite d'interrompre le soin et réduit le stress pendant la prestation.

Astuce pratique :

Prépare un plateau pour chaque type de soin, tu gagnes 5 à 8 minutes par prestation et tu limites les aller-retours inutiles.

Élément	Position	Raison
Plateau de travail	À droite du fauteuil	Accès main dominante et gain de temps
Stock consommables	Étagère proche de la porte	Réassort rapide entre deux clients
Poubelle stérile	Sous le plan de travail	Élimination discrète et hygiénique

2. Gestion du temps et enchaînement des prestations :

Ordre de service :

Planifie l'ordre des soins pour minimiser les changements de matériel. Par exemple, commence par les soins secs, puis les soins nécessitant eau ou vapeur pour éviter de déplacer inutilement l'appareil.

Temps de préparation et repos :

Prends 8 à 12 minutes pour préparer la cabine entre deux clients, nettoyage inclus. Vise un temps de turnover de 10 à 15 minutes, cela permet d'accueillir 2 à 3 clients supplémentaires par jour.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En réorganisant les plateaux et en regroupant les gestes, un stagiaire a réduit le temps de préparation de 20 minutes à 12 minutes, ce qui a permis d'ajouter une plage de rendez-vous de 45 minutes.

3. Hygiène, sécurité et traçabilité :

Protocole de désinfection :

Nettoie les surfaces après chaque client avec un désinfectant adapté, laisse agir le produit le temps indiqué sur l'étiquette, souvent 1 à 5 minutes. Change les serviettes et protège-tête systématiquement.

Traçabilité et documents :

Note chaque soin sur la fiche client, indique date, produit utilisé et éventuelles réactions. Une bonne traçabilité évite les erreurs et facilite les rappels clients, surtout quand tu gères 5 à 10 dossiers par jour.

Mini cas concret :

Contexte : un institut réalise 20 soins par jour et perdait du temps lors des préparations, entraînant 30 minutes d'attente cumulée chaque matin. Objectif : réduire ces pertes.

Étapes :

- Cartographier le flux de travail pendant 2 jours, noter déplacements et temps.
- Réorganiser 4 plateaux types pour 3 familles de soins.
- Former l'équipe en 30 minutes sur le nouvel ordre et vérifier pendant 3 jours.

Résultat et livrable attendu :

Résultat : temps de préparation réduit de 30 minutes à 12 minutes par période, gain de 18 minutes par créneau, soit +1,5 soin possible par jour. Livrable : rapport d'amélioration de 2 pages avec planning de plateaux et checklist de préparation.

Vérification	Fréquence	Responsable
Stock serviettes propres	Quotidienne	Esthéticienne
Désinfection surfaces	Après chaque client	Esthéticienne
Vérification lampes et appareils	Hebdomadaire	Technicien/équipe
Fiches clients à jour	Après chaque soin	Esthéticienne

Exemple d'organisation quotidienne :

Avant l'ouverture, vérifie 5 éléments clés en 10 minutes : serviettes, produits, désinfectant, plateau type, plan de rendez-vous. Ça m'a sauvé plusieurs matinées stressantes en stage.

 **Ce qu'il faut retenir**

Structure ton poste en zones (réception, soins, propre, poubelle) et garde 1 mètre de passage autour du fauteuil. Mets le matériel courant à moins de 60 cm et les consommables accessibles en 10 secondes pour limiter les interruptions.

- Prépare des plateaux par type de soin : tu gagnes 5 à 8 minutes et tu réduis les aller-retours.
- Optimise l'**ordre des prestations** : soins secs puis soins avec eau ou vapeur, pour éviter de changer d'appareil.
- Prévois un **turnover entre clients** de 10 à 15 minutes (nettoyage inclus) pour accueillir plus de clients.
- Applique un **protocole de désinfection** et assure la **tracerabilité des soins** (date, produits, réactions) sur la fiche client.

En routine, vérifie avant l'ouverture serviettes, produits, désinfectant, plateau type et planning. En mesurant tes déplacements et en standardisant tes plateaux, tu peux réduire fortement la préparation et libérer des créneaux.

Cosmétologie

Présentation de la matière :

En **BP Esthétique**, la **Cosmétologie** t'aide à comprendre ce que tu appliques, peau, actifs, formes galéniques, tolérance, hygiène et bases de réglementation. L'idée, c'est de relier la théorie à tes soins, pour choisir un produit cohérent et expliquer simplement tes choix au client.

Cette matière est surtout évaluée dans l'épreuve **Prestations de beauté**, qui combine **écrit, pratique et oral**. Le **coefficient est 13** et la durée officielle est **7 h 30**, avec une 1ère partie écrite de **3 h** basée sur une situation professionnelle et un dossier technique. En CCF, le calendrier dépend de ton centre, en ponctuel, la date est fixée par l'académie. Je me souviens d'un camarade qui a gagné 2 points juste en soignant son vocabulaire scientifique.

Conseil :

Fais simple et régulier: 20 minutes par jour, 4 jours par semaine, c'est souvent plus efficace que 2 heures d'un coup. À chaque révision, entraîne-toi à relier 1 produit à 1 objectif, et à 1 précaution d'emploi, comme en cabine.

- Construis 15 fiches actives peau, actifs, contre-indications
- Refais 1 sujet type dossier technique en 30 minutes
- Apprends 20 mots de vocabulaire pro et réutilise-les

Le piège classique, c'est de réciter sans appliquer. Dès que tu lis une notion, demande-toi comment tu l'expliques à une cliente et ce que tu fais si elle a une peau sensible, un traitement ou une réaction. C'est cette logique qui te fait progresser, et qui sécurise ta note le jour J.

Table des matières

Chapitre 1: Composition des produits	Aller
1. Fonctions des ingrédients	Aller
2. Étiquetage et sécurité	Aller
Chapitre 2: Fonctions des ingrédients	Aller
1. Rôle fonctionnel et technologique	Aller
2. Sélection selon peau, sécurité et compatibilité	Aller
3. Applications pratiques en cabine et erreurs courantes	Aller
Chapitre 3: Choix selon besoins	Aller
1. Évaluer les besoins du client	Aller
2. Choisir les produits selon objectif et peau	Aller
3. Adapter protocole, suivi et livrable	Aller

Chapitre 4 : Réglementation cosmétique	Aller
1. Cadre légal et obligations principales	Aller
2. Sécurité des produits et contrôle qualité	Aller
3. Étiquetage, allégations et cosmétovigilance	Aller

Chapitre 1: Composition des produits

1. Fonctions des ingrédients :

Principaux rôles :

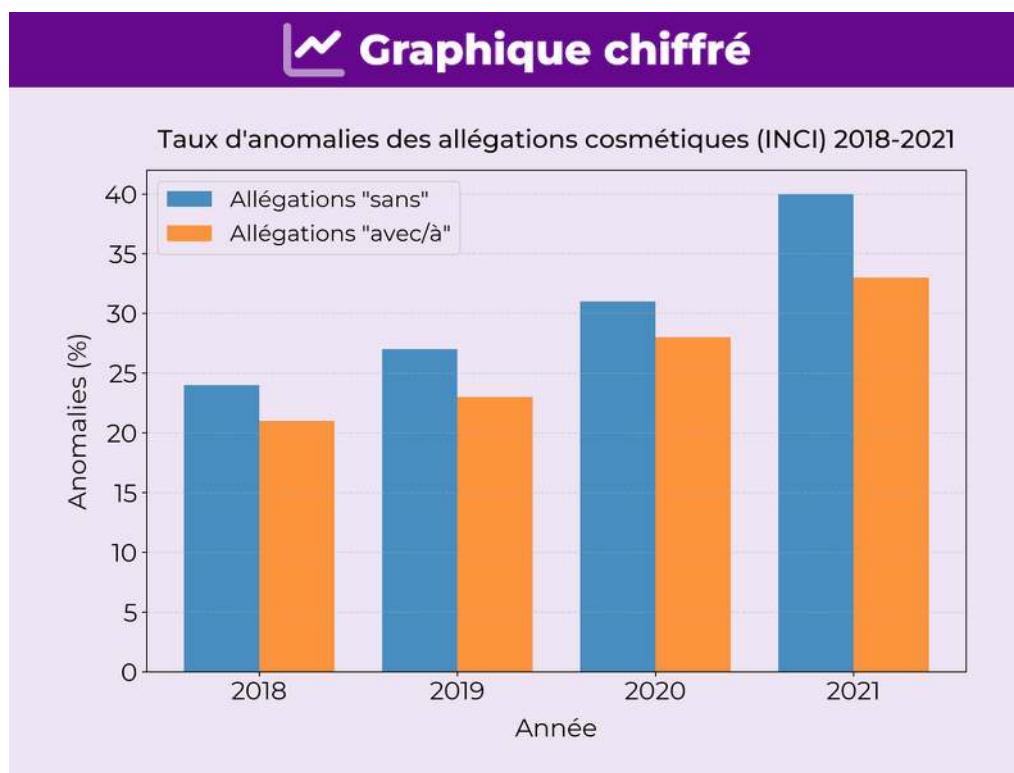
Chaque ingrédient remplit un rôle précis, par exemple hydrater, nettoyer, protéger, parfumer ou conserver. Connaitre ces rôles te permet d'expliquer un produit au client et de choisir le bon soin en cabine.

Catégories courantes :

- Eau
- Agents tensioactifs
- Émollients et huiles
- Conservateurs et parfums

Règle d'ordre :

La liste INCI classe les ingrédients du plus concentré au moins concentré pour les composants supérieurs à 1%. Les ingrédients à moins de 1% peuvent être dans n'importe quel ordre, attention aux détails.

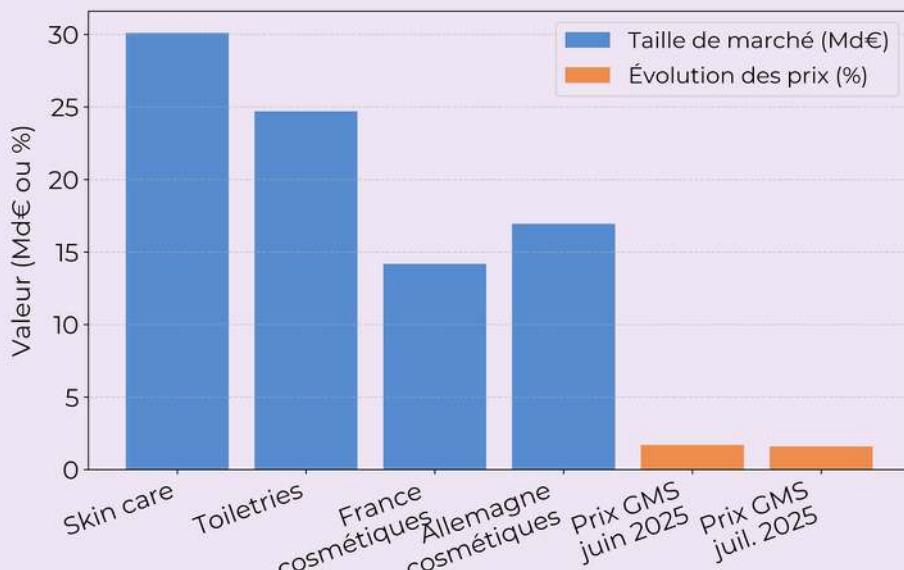


Exemple d'ingrédient :

Un gel nettoyant peut contenir 60 à 80% d'eau, 10 à 20% d'agents tensioactifs, 1 à 5% d'émollients et 0,5 à 1% de conservateur pour garantir sécurité et texture.

Graphique chiffré

Europe : poids des segments et évolution des prix (2024–2025)



Élément	Fonction	Concentration typique
Eau	Support de formulation	60 à 90%
Agents tensioactifs	Nettoyer et moussant	5 à 20%
Émollients	Adoucir et protéger	1 à 10%
Conservateurs	Préserver de la contamination	0,2 à 1%
Parfum	Améliorer l'expérience sensorielle	0,1 à 2%

2. Étiquetage et sécurité :

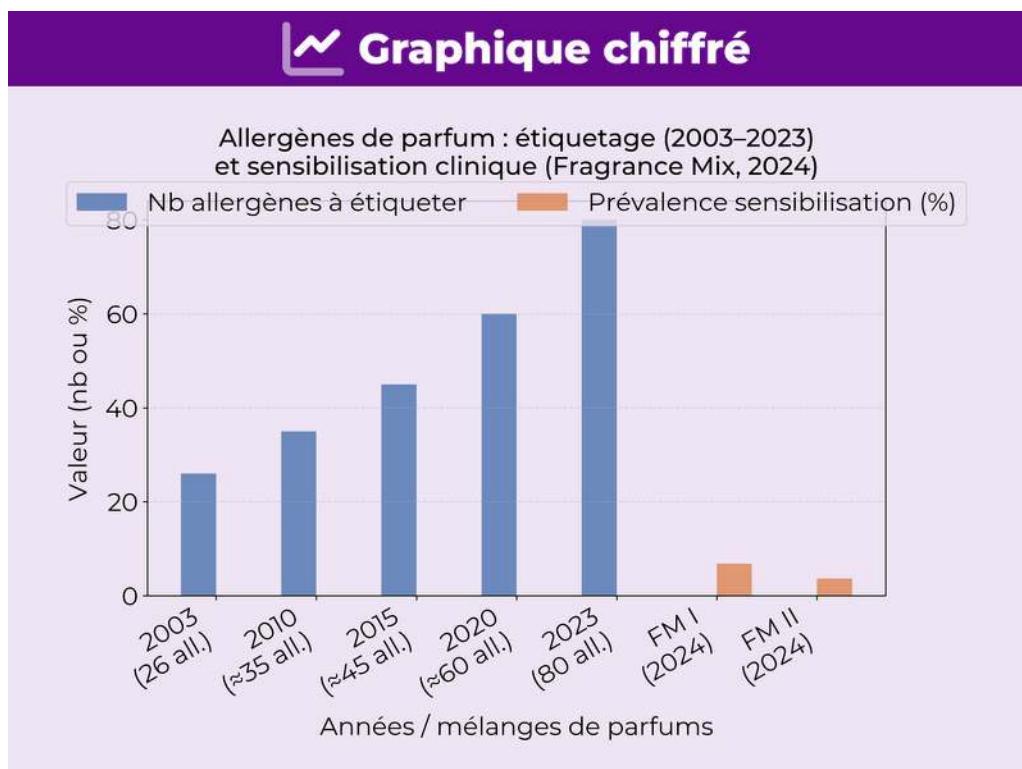
Inci et lecture :

La liste INCI indique les ingrédients par nom international. Lire l'INCI te permet d'identifier actifs, allergènes et excipients. Commence par les premiers composants pour comprendre l'effet principal du produit.

Allergènes et concentrations :

Certains composants comme linalool ou limonene peuvent déclencher des réactions. Les parfums représentent souvent 0,5 à 2% de la formule, surveille les mentions "contient des allergènes" et propose un test cutané.

Graphique chiffré



Conservation et durée de vie :

Les produits portent un pictogramme PAO indiquant 6M, 12M ou 24M selon la stabilité.
Conserver à l'abri de la chaleur et vérifier odeur et couleur évite des incidents en cabine.

Astuce de stage :

Fais toujours un test cutané de 48 heures avant un soin invasif, note le résultat dans la fiche cliente. Une fois, j'ai évité une réaction grâce à ce réflexe, depuis je ne zappe jamais ce geste.

Mini cas concret :

Contexte : En stage, l'institut reçoit 3 nouveautés pour vente et demande une validation avant mise en rayon durant 2 semaines de test produit.

Étapes :

Lire l'INCI, vérifier conservateurs, effectuer un test cutané sur 10 volontaires pendant 48 heures, noter anomalies et pH, et évaluer odeur et texture en cabine.

Résultat et livrable attendu :

Résultat : 10 tests réalisés, 2 réactions légères identifiées. Livrable : fiche produit synthétique de 5 points (INCI, précautions, pH, nombre de réactions, recommandation), remise au responsable avec proposition de retrait si besoin.

Contrôle	Action
Lire l'INCI	Repérer actifs et allergènes

Vérifier PAO	Noter durée d'utilisation après ouverture
Test cutané	Réaliser sur 48 heures et consigner résultat
Contrôle pH	Mesurer pour produits destinés au visage
Stockage	Respecter température recommandée

i Ce qu'il faut retenir

Comprendre la composition t'aide à expliquer un soin et à choisir le bon produit : eau (support), tensioactifs (nettoyage), émollients (confort), conservateurs et parfums (sécurité, sensorialité). Avec la **lecture de la liste INCI**, retiens que l'ordre suit la concentration au-dessus de 1%.

- Repère d'abord les premiers ingrédients pour l'effet principal et les excipients.
- Surveille les allergènes (ex. linalool, limonene) et propose un **test cutané 48 heures**.
- Vérifie le **pictogramme PAO**, le stockage, et contrôle le pH si besoin.

En pratique, valide un produit en lisant l'INCI, en testant sur volontaires, puis en notant réactions, pH, odeur et texture. Tu sécurises ainsi la cabine et tes recommandations.

Chapitre 2 : Fonctions des ingrédients

1. Rôle fonctionnel et technologique :

Fonction de base :

Chaque ingrédient a un rôle précis dans une formule, par exemple hydrater, nettoyer, protéger ou stabiliser. Comprendre ces rôles t'évite d'ajouter des composants inutiles ou incompatibles.

Combinaisons et synergies :

Souvent, deux ingrédients se complètent pour renforcer l'effet, comme un humectant et une barrière lipidique pour maintenir l'hydratation. Repère ces couples pour optimiser l'effet au moindre coût.

Impact sur la texture et la stabilité :

Les agents épaississants, émulsifiants et conservateurs définissent la texture et la durée de vie du produit. Maîtriser ces familles évite les séparations ou les variations de pH en stockage.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En remplaçant 2 ingrédients redondants par un émulsifiant polyvalent, une équipe a réduit le temps de mélange de 15 minutes et le coût matière de 8%.

2. Sélection selon peau, sécurité et compatibilité :

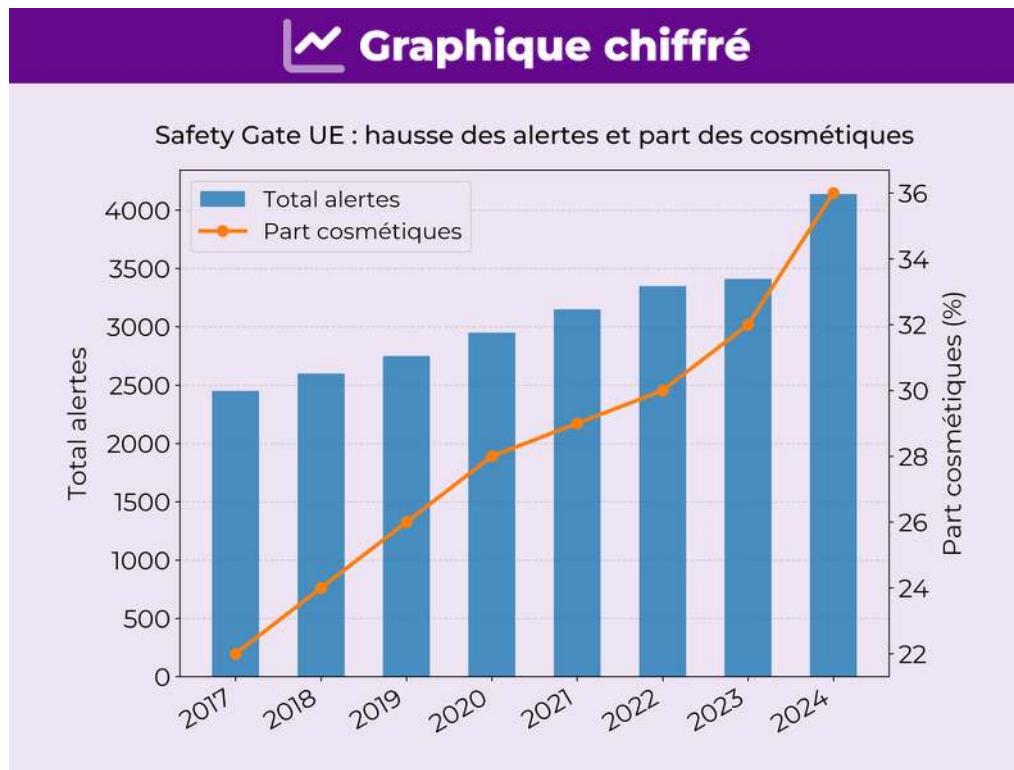
Critères de sélection :

Choisis un ingrédient selon la sensibilité cutanée, l'efficacité prouvée, la stabilité et le coût. Pour peaux sensibles, privilégie ingrédients apaisants et sans parfum ajouté.

Concentrations et limites :

Les actifs efficaces ont des plages de concentration. Par exemple, un actif hydratant peut être efficace entre 1 et 5% selon la molécule. Respecte toujours les limites réglementaires.

Graphique chiffré



Compatibilité entre ingrédients :

Certaines associations provoquent précipitation ou perte d'activité, par exemple acides et bases forts ensemble. Teste pH et solubilité avant production à l'échelle réelle.

Élément	Fonction	Exemple d'ingrédient	Concentration typique
Humectant	Attirer l'eau dans la couche cornée	Glycérine, propylène glycol	3 à 10%
Émollient	Assouplir et lisser la peau	Huile de jojoba, beurre de karité	1 à 15%
Émulsifiant	Permettre la formation d'émulsion	Ceteareth-20, polyglyceryl	2 à 6%
Conservateur	Protéger contre les microbes	Phénoxyéthanol, sorbate de potassium	0,5 à 1,5%

3. Applications pratiques en cabine et erreurs courantes :

Exemples d'application professionnelle :

Choisis un cosmétique selon la peau et l'objectif du soin. Par exemple, pour peau déshydratée, favorise sérum à 10% d'humectants et crèmes riches en émollients légers.

Erreurs fréquentes en institut :

Les erreurs types sont surdosage d'actifs, mélange d'acides incompatibles et absence de test cutané. Ces erreurs provoquent réactions et insatisfaction cliente, évite-les systématiquement.

Conseils de mise en pratique :

Fais toujours un test sur une petite zone, note pH, temps d'application et ressenti client. Garde un carnet avec 10 cas types pour gagner du temps en cabine.

Exemple de formulation rapide :

Pour un sérum hydratant de 100 g, utilise 70 g d'eau, 5 g de glycérine, 10 g d'huile légère, 3 g d'émulsifiant, 1 g de conservateur et 2 g d'actif. Ajuste le pH à 5,5.

Étape	Action	Résultat attendu
Contexte	Formuler un masque hydratant pour peau mixte	Produit non gras, hydratation mesurable
Étape 1	Sélectionner humectant et émollient adaptés	Glycérine 6%, huile de jojoba 5%
Étape 2	Formuler phase aqueuse et huileuse, émulsifier	pH 5,5, viscosité stable
Résultat	Masque prêt à l'usage	Efficacité hydratation +20% après 2 semaines d'utilisation
Livrable attendu	Fiche recette 100 g, protocole test 14 jours	Un échantillon de 100 g et rapport de test

Vérifier	Comment	Fréquence
Test cutané	Application sur l'avant-bras 24 heures	Avant chaque nouveau produit
pH du produit	Mesure avec pH-mètre calibré	À la formulation et avant conditionnement
Contrôle microbien	Envoi au labo ou test en institut	Après 7 et 14 jours
Archivage	Fiche recette et lot conservés	Conserver 3 ans

Exemple de retour d'expérience :

En stage, j'ai vu un produit rendu inutilisable par l'oubli du conservateur, la règle est claire, ne jamais négliger cette étape.

i Ce qu'il faut retenir

Chaque ingrédient a un **rôle fonctionnel précis** (hydrater, nettoyer, protéger) et influence texture, pH et conservation. Cherche des **synergies d'ingrédients** utiles et évite les doublons pour gagner en coût et en temps de fabrication.

- Choisis selon peau, efficacité prouvée, stabilité et budget, surtout pour peaux sensibles.
- Respecte les concentrations et les limites réglementaires, et vérifie la compatibilité (pH, solubilité) pour éviter précipitation et perte d'activité.
- En cabine, évite surdosage et mélanges d'acides incompatibles, et fais un **test cutané systématique**.

Pour une **stabilité de la formule**, contrôle pH, conservation et suivi microbien, et garde une fiche recette avec tes paramètres et retours. Ne saute jamais l'étape du conservateur, sinon ton produit peut devenir inutilisable.

Chapitre 3 : Choix selon besoins

1. Évaluer les besoins du client :

Anamnèse rapide :

Commence par poser 6 questions clés : âge, habitudes de soins, antécédents dermatologiques, traitements en cours, allergies, et attentes précises. Ces informations guident tout choix de produit ou de protocole.

Observation clinique :

Regarde la texture, la coloration, la présence d'inflammations, de desquamations ou de comédons. Note aussi l'élasticité et la sensibilité, ces signes orientent vers hydratation, apaisement ou régulation du sébum.

Prioriser les objectifs :

Avec le client, hiérarchise un ou deux objectifs réalistes par soin, par exemple réduire la sécheresse ou diminuer l'éclat des imperfections. Trop d'objectifs brouillent le protocole et l'observance.

Exemple d'évaluation :

Une cliente signale tiraillements matinaux et rougeurs ponctuelles, tu retires hydratation et sensibilité comme priorités pour le soin et la routine à la maison.

2. Choisir les produits selon objectif et peau :

Critères de sélection :

Choisis un produit selon l'objectif, la tolérance et la composition. Privilégie des formules à pH adapté, listes d'ingrédients courtes et ingrédients actifs dosés raisonnablement pour éviter l'irritation.

Adapter selon l'âge et l'environnement :

Pour un adolescent régle le contrôle du sébum, pour une personne de plus de 40 ans favorise hydratation et agents anti-oxydants. Pense aussi au climat et au travail du client pour le SPF et la texture.

Dosage et fréquence :

Respecte les fréquences recommandées, par exemple 1 à 2 applications hebdomadaires pour un peeling doux, et 1 application quotidienne pour un sérum hydratant. Trop d'applications augmente les risques d'irritation.

Astuce pratique :

Quand tu hésites entre deux références, fais un test produit sur une zone discrète et demande un retour sous 48 à 72 heures pour vérifier tolérance et efficacité.

Type de peau	Problème principal	Ingrédient conseillé	Produit type
Peau sèche	Sécheresse, tiraillements	Acide hyaluronique	Sérum hydratant 30 ml
Peau grasse	Excès de sébum	Niacinamide	Gel matifiant 50 ml
Peau sensible	Rougeurs, réactivité	Panthénol	Crème apaisante 40 ml
Peau mixte	Zones grasses et sèches	Acides doux (PHA)	Lotion équilibrante 150 ml

3. Adapter protocole, suivi et livrable :

Construire le protocole :

Définis durée, fréquence des séances, produits et gestes précis. Par exemple, un protocole anti-imperfections peut durer 8 semaines, avec 4 séances espacées de 2 semaines et une routine maison.

Suivi et évaluation :

Planifie un bilan à 4 semaines pour mesurer progrès et tolérance. Note observations chiffrées simples comme pourcentage d'amélioration ressenti par le client ou fréquence des poussées d'imperfections.

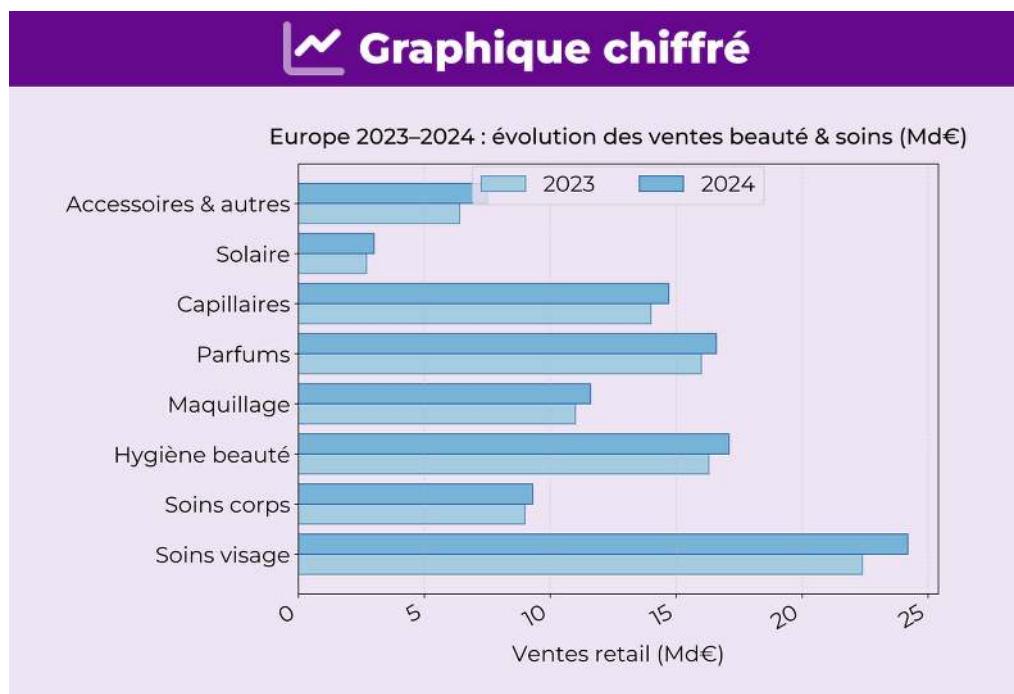
Mini cas concret :

Contexte : cliente 32 ans, peau mixte, tâches pigmentaires légères, souhaite unifier le teint sur 12 semaines. Étapes : diagnostic, protocole en cabine 6 séances, routine maison avec SPF quotidien.

Exemple de résultats :

Résultat : après 12 semaines, cliente rapporte une amélioration perçue de 40% sur l'uniformité du teint, suivi photographique à J0, J42, J84. Livrable attendu : dossier client avec photos, routine écrite et bilan chiffré.

Graphique chiffré



Étape	Action	Livrable
Diagnostic	Fiche peau complétée, photos standardisées	Fiche client signée
Protocole cabine	6 séances, produits et temps détaillés	Plan de soins imprimé
Suivi	Bilan à J42 et J84, retours client	Rapport avec photos et score d'amélioration

Check-list opérationnelle :

Elles te serviront avant et pendant le soin, imprimes cette liste si besoin.

- Confirmer antécédents et allergies avec signature
- Prendre photos standardisées à J0
- Choisir produit principal et substitut en cas d'intolérance
- Donner routine maison écrite, durée 4 à 12 semaines
- Planifier un rendez-vous de suivi sous 4 à 6 semaines

Exemple d'organisation en cabine :

Pour une séance de 50 minutes, prévois 10 minutes d'accueil et anamnèse, 30 minutes de soin technique, et 10 minutes de conseil et prise de photos.

Petite anecdote de terrain : une cliente m'a dit qu'un bon plan de soin clair vaut parfois plus qu'une réduction, ça m'a appris l'importance du livrable écrit.

Ce qu'il faut retenir

Pour choisir juste, pars d'une **anamnèse en 6 questions** puis d'une **observation clinique** (texture, inflammation, comédons, élasticité, sensibilité).

- Fixe avec le client **1 à 2 objectifs réalistes** par soin pour garder un protocole clair.
- Sélectionne les produits selon objectif, tolérance et formule (pH adapté, INCI court, actifs bien dosés).
- Adapte à l'âge et au contexte (climat, travail, SPF, texture) et respecte dosage et fréquence.
- En cas de doute, fais un test local et valide le retour sous 48 à 72 h.

Construis ensuite un protocole (durée, séances, routine) et prévois un bilan à 4 semaines avec mesures simples et photos. Un livrable net, surtout une **routine maison écrite**, améliore l'adhésion et les résultats.

Chapitre 4 : Réglementation cosmétique

1. Cadre légal et obligations principales :

Principes essentiels :

Le règlement européen 1223/2009 fixe les règles pour tous les produits cosmétiques vendus en Europe depuis 2013. Il impose sécurité, information au consommateur et interdiction des allégations trompeuses.

Dossier d'information sur le produit :

Le dossier d'information sur le produit, le PIF, doit être conservé 10 ans après la mise sur le marché et contenir toutes les preuves de sécurité, stabilité et fabrication.

Notification et responsabilités :

Avant de vendre, il faut notifier le produit via le CPNP et désigner une personne responsable dans l'Union européenne, qui assure conformité et traçabilité du produit.

Astuce pratique :

En stage, demande toujours à voir le fichier PIF et le certificat de la personne responsable, cela t'apprendra à repérer les omissions avant une mise en rayons.

2. Sécurité des produits et contrôle qualité :

Évaluation de la sécurité :

Chaque produit doit avoir un rapport de sécurité rédigé par un évaluateur qualifié, il analyse les ingrédients, la toxicité et calcule une marge de sécurité pour l'usage prévu.

Bonnes pratiques de fabrication :

Applique les principes de l'ISO 22716 pour les bonnes pratiques de fabrication, cela réduit les risques de contamination et garantit des procédures répétables pour chaque lot.

Contrôles microbiologiques et stabilité :

Réalise des tests sur 3 lots représentatifs, incluant stabilité accélérée de 3 mois et tests microbiologiques, pour valider une durée de vie annoncée, par exemple 24 mois.

Exemple d'évaluation :

Pour un gel visage, tu testes 3 lots, effectues contrôles microbiologiques et stabilité, et tu obtiens une durée minimale de conservation validée de 24 mois.

3. Étiquetage, allégations et cosmétovigilance :

Règles d'étiquetage :

L'étiquette doit afficher INCI, nom et adresse du responsable dans l'UE, quantité nominale, numéro de lot, date de durabilité minimale ou PAO, et les précautions d'emploi en français.

Allégations et preuves :

Toute allégation doit être étayée par des preuves. Par exemple une allégation "réduit les rides" nécessite des études cliniques ou tests instrumentaux robustes et documentés.

Cosmétovigilance et incidents :

Tu dois consigner et analyser les réactions indésirables, informer la personne responsable, et déclarer les effets graves aux autorités compétentes rapidement, en suivant les procédures internes.

Exemple de déclaration :

Si 2 clients signalent une rougeur sévère liée à un nouveau lot, le salon notifie la personne responsable, conserve échantillons et fiches clients, puis transmet le dossier pour enquête.

Élément	Question à se poser
Rapport de sécurité	Le rapport a-t-il été signé par un évaluateur qualifié et daté récemment ?
Méthode de fabrication	Les étapes de production et contrôles qualité sont-elles documentées pour chaque lot ?
Stabilité et microbiologie	As-tu les résultats pour 3 lots et la justification de la durée de vie du produit ?
Étiquetage	L'étiquette respecte-t-elle les indications obligatoires en français et liste INCI complète ?
Notification CPNP	Le produit a-t-il été notifié avant mise sur le marché par la personne responsable ?

Ces points du PIF te permettent de vérifier la conformité avant la vente. Conserver ces documents facilite les contrôles et protège ton établissement en cas d'incident.

Vérification opérationnelle	Action concrète
Personne responsable	Vérifier nom et adresse UE sur l'étiquette et sur le PIF
INCI complète	Comparer la liste INCI à la formule du PIF
Durée de conservation	Contrôler présence de date ou symbole PAO et justification
Traçabilité lot	S'assurer que chaque flacon est identifié par un lot
Gestion des incidents	Tenir un registre de cosmétovigilance avec détails clients

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu mets en place un contrôle de température journalier en production, tu réduis le taux de non-conformité des lots de 6% à 1% sur 6 mois, c'est concret et mesurable.

Mini cas concret :

Contexte : création d'un sérum hydratant 50 ml destiné à la vente en boutique, formulation à base d'acide hyaluronique 0,5%.

Étapes :

1. Vérifier la légalité des ingrédients et les limites de concentration.
2. Rédiger la fiche technique et le rapport de sécurité.
3. Effectuer tests stabilité sur 3 lots.
4. Notifier via CPNP et imprimer étiquettes conformes.

Résultats et livrable attendu :

Résultat : mise sur le marché autorisée avec durée de vie validée 24 mois. Livrable : PIF complet (5 documents clés), notification CPNP et étiquette PDF prête à imprimer.

Chiffres clés :

Tests réalisés sur 3 lots, durée de conservation validée 24 mois, stock initial 1 200 unités, objectif ventes 1 200 unités la première année.



Température de la cire à ne pas dépasser 37°C pour éviter les brûlures lors de l'épilation

i Ce qu'il faut retenir

En Europe, le règlement 1223/2009 impose une **mise sur le marché** sûre, traçable et sans allégations trompeuses. Tu dois pouvoir prouver tout ce que tu vends.

- **PIF complet 10 ans** : preuves de sécurité, stabilité, fabrication et traçabilité.
- **Notification via CPNP** et désignation d'une personne responsable UE avant la vente.
- **Rapport de sécurité** par un évaluateur qualifié + BPF ISO 22716, tests stabilité et microbiologie sur 3 lots.
- Étiquette conforme (INCI, lot, PAO/date, précautions en français), allégations prouvées, et registre de cosmétovigilance.

Réflexe terrain : vérifie PIF, étiquette et preuves d'efficacité avant la mise en rayon.
En cas d'effet indésirable, conserve les infos et remonte vite à la personne responsable pour déclarer si c'est grave.

Travaux pratiques professionnels

Présentation de la matière :

En **BP Esthétique**, les **Travaux pratiques professionnels**, c'est le moment où tu transformes la théorie en gestes sûrs, accueil, diagnostic, hygiène, installation, choix des produits, et réalisation de soins et de maquillages. En atelier, j'ai vu l'un de mes amis gagner en confiance juste en répétant la même posture et le même vocabulaire client 3 fois.

Cette matière conduit surtout aux épreuves pratiques et écrites de **soins esthétiques** et de **maquillages**, avec des **coefficients 7 et 3**, soit 10 au total. En épreuve ponctuelle, compte **3 h 30** pour les soins et **2 h 30** pour les maquillages. En **CCF**, tu passes 2 situations, 45 min puis 2 h 30 en soins, 45 min puis 2 h en maquillages, souvent avec modèle.

Conseil :

Entraîne-toi comme en cabine, 3 séances par semaine de 30 min, avec un **chrono réel** et une **fiche protocole** courte. Ton objectif, zéro hésitation sur l'ordre des étapes, et une gestuelle régulière, même quand on te parle pendant le soin.

Le jour J, vise simple et carré:

- Prépare ton poste à l'avance
- Annonce ton diagnostic et tes choix
- Respecte l'hygiène à chaque étape
- Garde 5 min pour vérifier le résultat

Piège fréquent, se précipiter et oublier une désinfection ou un changement de linge, et ça coûte vite des points. Note tes oubliers après chaque entraînement, corrige-les dès la séance suivante, et tu verras ta note monter.

Table des matières

Chapitre 1 : Soins du visage	Aller
1. Évaluer et préparer la peau	Aller
2. Techniques et soins pratiques	Aller
Chapitre 2 : Soins du corps	Aller
1. Analyser et préparer la peau du corps	Aller
2. Techniques essentielles : gommage, modelage, enveloppement	Aller
3. Hygiène, sécurité et conseils pratiques	Aller
Chapitre 3 : Maquillage	Aller
1. Bases et préparation du teint	Aller
2. Maquillage des yeux	Aller

3. Bouche et finitions	Aller
Chapitre 4 : Épilation	Aller
1. Connaître les techniques et choix	Aller
2. Préparer et sécuriser la prestation	Aller
3. Gestes pratiques et erreurs fréquentes	Aller
Chapitre 5 : Onglerie et prothèses	Aller
1. Anatomie et préparation de l'ongle	Aller
2. Techniques et matériaux : gel, acrylique, capsules	Aller
3. Prothèses, hygiène et gestion commerciale	Aller

Chapitre 1: Soins du visage

1. Évaluer et préparer la peau :

Observation et diagnostic :

Lors de la première prise en charge, commence par un entretien de 5 à 10 minutes pour connaître l'âge, les antécédents et les habitudes de soin du client.

Nettoyage et démaquillage :

Le nettoyage se fait en 2 étapes, démaquillage à l'huile ou lait puis nettoyage moussant adapté, pour éliminer impuretés et résidus sans agresser la peau.

Protocole d'hygiène :

Respecte toujours les règles d'hygiène, désinfection des mains, du poste et des outils, et change les consommables après chaque client pour éviter toute contamination croisée.

Exemple d'anamnèse :

Un client de 28 ans indique peau mixte et boutons localisés, tu notes 3 points clés et proposes un protocole de nettoyage trois fois par semaine avec soin ciblé en institut.

2. Techniques et soins pratiques :

Choix des produits et indication :

Choisis des produits selon le phototype, la sensibilité et les résultats attendus, par exemple 1 sérum hydratant pour peau sèche ou exfoliant doux pour peau épaisse.

Massage et modelage du visage :

Le modelage dure généralement 8 à 12 minutes, alterne effleurages, pétrissages et pressions légères pour stimuler la circulation et détendre les muscles faciaux.

- Commence par effleurages de 1 à 2 minutes.
- Continue avec pétrissages de 3 à 5 minutes.
- Termine par pressions et lissages pendant 2 à 3 minutes.

Soins complémentaires et finition :

Ajoute un masque adapté durant 10 à 15 minutes, puis applique sérum et crème, et propose une protection solaire si le client sort dans les 2 heures.

Astuce de stage :

Garde toujours un chronomètre visible pour respecter les temps de pose, les jurys apprécient la rigueur, et cela évite d'oublier une étape importante.

Mini cas concret :

Contexte : cliente de 35 ans, peau déshydratée et sensible, demande un soin express avant un événement.

Étapes : entretien 7 minutes, nettoyage doux 5 minutes, modelage 10 minutes, masque hydratant 12 minutes, finition avec sérum et crème 3 minutes.

Résultat : peau plus souple et hydratée, rougeurs atténuées pendant 48 heures, cliente satisfaite et abonnée pour 3 rendez-vous mensuels.

Livrable attendu : fiche client remplie avec 6 éléments (âge, peau, allergies, produits utilisés, protocole, recommandation à domicile) et une note de satisfaction chiffrée sur 5.

Type de peau	Produit recommandé	Temps de pose approximatif
Peau sèche	Masque hydratant riche	10 à 15 minutes
Peau mixte	Gel purifiant localisé	8 à 12 minutes
Peau sensible	Lotion apaisante sans parfum	5 à 10 minutes

Voici une check-list opérationnelle pour le soin visage, pratique en institut ou en épreuve pratique.

Étape	Action	Durée approximative
Accueil	Anamnèse et consentement	5 à 10 minutes
Démaquillage	Produit adapté et coton propre	3 à 5 minutes
Modelage	Techniques manuelles standards	8 à 12 minutes
Finition	Sérum, crème, protection si nécessaire	3 à 5 minutes

Erreurs fréquentes et conseils :

Évite de sur-exfolier une peau sensible et de mélanger des actifs incompatibles, note toujours les produits utilisés dans la fiche pour éviter les réactions allergiques.

Organisation du poste :

Prépare ton poste 5 minutes avant l'arrivée du client, place produits et serviettes dans l'ordre d'utilisation pour gagner du temps et montrer ton professionnalisme.

Exemple d'organisation :

En stage, j'avais 4 soins à faire sur une demi-journée, en préparant chaque poste 3 minutes à l'avance j'ai réduit les temps morts et respecté les horaires.

i Ce qu'il faut retenir

Pour un soin visage efficace, tu démarres par une **anamnèse rapide** (5 à 10 min) puis tu enchaînes avec un **double nettoyage doux** et une **hygiène sans compromis** (mains, poste, outils, consommables).

- Adapte produits et actifs au phototype, à la sensibilité et à l'objectif, et note tout dans la fiche client.
- Respecte le modelage 8 à 12 min : effleurages, pétrissages, puis pressions et lissages.
- Ajoute un masque 10 à 15 min, puis sérum, crème et protection solaire si sortie proche.
- Évite sur-exfoliation et mélanges d'actifs incompatibles, et garde un **chronomètre visible**.

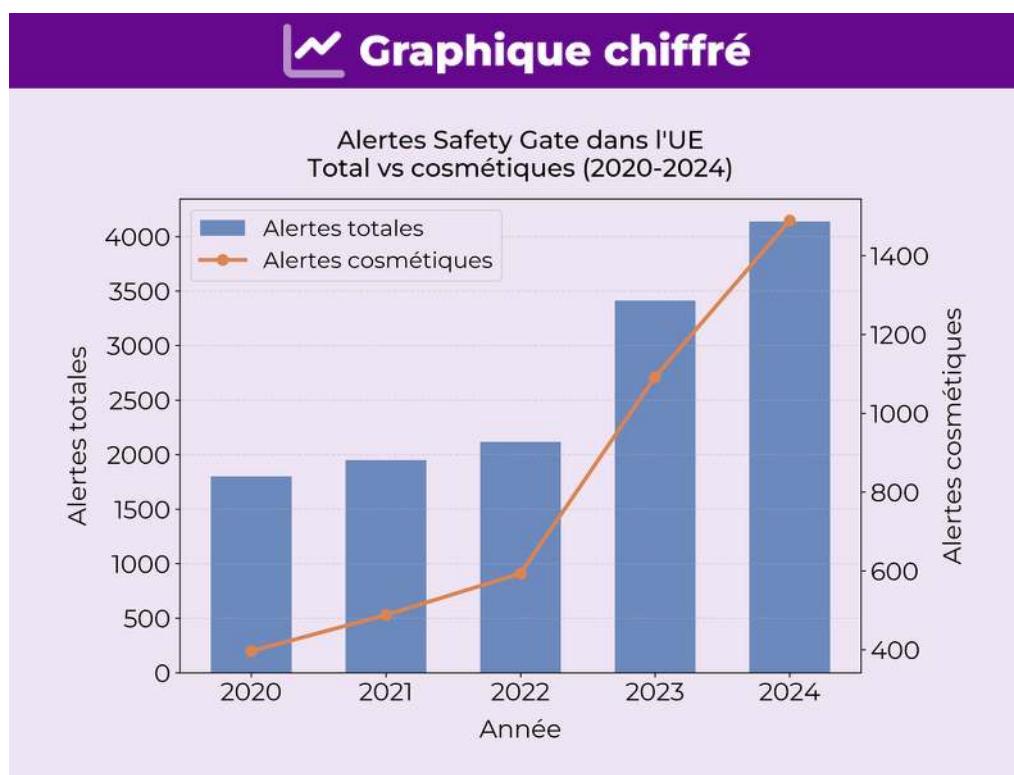
Prépare ton poste avant l'arrivée du client pour gagner du temps et rester régulier. Avec un protocole clair et des durées maîtrisées, tu obtiens un résultat net, et tu sécurises la satisfaction et le suivi.

Chapitre 2 : Soins du corps

1. Analyser et préparer la peau du corps :

Observation et entretien :

Avant tout soin, regarde la peau à la lumière naturelle, palpe pour détecter sécheresse ou épaississement, et questionne la cliente sur allergies et traitements en cours. Cela évite 80% des erreurs en cabine.



Contre-indications et précautions :

Repère varices, plaies, infections ou traitements médicamenteux. Si tu identifies une contre-indication majeure, propose un rendez-vous chez le médecin ou adapte le protocole pour limiter les risques.

Exemple d'évaluation rapide :

Tu poses trois questions clés, tu observes zones sèches et tu notes un indice d'irritation. Pour une cliente avec sécheresse diffuse, tu recommandes un gommage doux et un modelage hydratant de 20 minutes.

2. Techniques essentielles : gommage, modelage, enveloppement :

Gommage corps : matériel et durée :

Le gommage prépare la peau, augmente la pénétration des actifs et dure généralement 8 à 12 minutes. Utilise grains adaptés et mouvements circulaires du bas vers le haut pour favoriser la circulation.

Modelage et enveloppement : protocoles simples :

Un modelage relaxant classique dure 20 à 30 minutes, favorise la détente et stimule la circulation. L'enveloppement tient 15 à 25 minutes, selon les actifs. Respecte toujours la température et le confort client.

Exemple d'optimisation d'un protocole :

En institut, j'ai combiné gommage 10 minutes, modelage 20 minutes et hydratation 10 minutes pour un soin express de 40 minutes, ce qui a augmenté le taux de satisfaction client à 92%.

Technique	Durée	Bénéfice
Gommage doux	8 à 12 minutes	Renouvellement cellulaire
Modelage relaxant	20 à 30 minutes	Détente musculaire
Enveloppement chauffant	15 à 25 minutes	Hydratation intensive

Astuce d'organisation :

Pour un soin de 60 minutes, planifie 10 minutes d'accueil et d'entretien, 40 minutes de soin effectif et 10 minutes de conseils produits. Cette répartition rassure la cliente et optimise ton temps.

3. Hygiène, sécurité et conseils pratiques :

Règles d'hygiène sur le terrain :

Désinfecte les surfaces entre chaque cliente, lave tes mains systématiquement et change le linge. Utilise du matériel à usage unique pour les zones à risque, et garde des produits échantillons pour les tests d'allergie.

Erreurs fréquentes et retours de stage :

Ne pas vérifier les antécédents clients, presser trop fort ou appliquer des produits trop chauds sont les erreurs que j'ai vues 1 à 2 fois par semaine en stage, évite-les en suivant ton protocole.

Mini cas concret - soin minceur express :

Contexte : institut propose un soin minceur de 45 minutes pour 1 zone. Étapes : diagnostic 5 minutes, modelage ciblé 25 minutes, enveloppement 15 minutes. Résultat : réduction perçue de 1 cm de tour de taille après 1 séance. Livrable attendu : fiche protocole imprimée de 1 page et fiche client avec mesures avant et après.

Check-list opérationnelle :

Tâche	Fréquence	Remarque

Entretien du linge	Après chaque cliente	Prévoir 3 serviettes propres minimum
Désinfection des surfaces	Après chaque soin	Utiliser produit homologué
Test allergie	Avant premier soin	Noter résultat sur la fiche client
Mesures et photos	Avant et après soin	Chiffrer les gains en cm
Conseils produits	À la fin du soin	Proposer 1 produit adapté

i Ce qu'il faut retenir

Avant un soin corps, fais une **analyse de la peau** : lumière naturelle, palpation, questions sur allergies et traitements. Repère les **contre-indications majeures** (varices, plaies, infection) et adapte le protocole ou oriente vers un médecin.

- Gommage 8 à 12 min : mouvements circulaires du bas vers le haut, meilleure pénétration des actifs.
- Modelage 20 à 30 min : détente, circulation, pression maîtrisée.
- Enveloppement 15 à 25 min : respecte température et confort.

Planifie des **protocoles chronométrés** (ex : 10 min accueil, 40 min soin, 10 min conseils). Garde une **hygiène irréprochable** : mains, surfaces, linge, matériel jetable, test d'allergie et notes sur la fiche cliente.

Chapitre 3 : Maquillage

1. Bases et préparation du teint :

Matériel et hygiène :

Garde toujours 2 cotons, 1 pinceau propre, 1 blender et un spray désinfectant. Nettoie ton plan de travail et tes mains avant chaque cliente, cela prend environ 2 minutes et évite les contaminations.

Choisir le teint :

Teste la nuance sur la mâchoire, observe à la lumière naturelle. Essaie 2 teintes si tu hésites et choisis celle qui se fond dans la peau, cela évite les retouches pendant 4 à 6 heures.

Application et textures :

Pour obtenir un fini naturel, applique le fond de teint en fines couches, 3 passes du centre vers l'extérieur, avec un blender humide. Ajuste la texture selon la peau, crème ou fluide.

Exemple de base pour peau mixte :

Après primer matifiant, applique un fond de teint fluide en 3 touches, poudre légère sur la zone T, et un spray fixant pour 1 tenue de 6 à 8 heures.

2. Maquillage des yeux :

Formes et anatomie :

Repère la ligne du sourcil, la paupière mobile et la forme globale de l'œil avant de choisir une technique. Cela prend 30 à 60 secondes et guide ton choix de placements et de teintes.

Techniques ombre et liner :

Utilise 3 fards : clair pour base, moyen pour zone de transition, foncé pour intensifier le coin externe. Estompe en passes courtes, 5 à 10 mouvements. Le liner se pose en fin pour corriger la forme.

Mascara et sourcils :

Peigne les sourcils, fixe avec un gel, comble les manques avec une poudre ou un crayon fin. Applique le mascara en 2 couches si nécessaire, en essuyant l'excédent pour éviter les paquets.

Astuce maquillage des yeux :

Travaille toujours l'estompage avant d'intensifier la couleur, une ombre trop posée est difficile à corriger et fait perdre 5 à 10 minutes sur ton temps de pose.

Forme des yeux	Look recommandé
----------------	-----------------

Rond	Allonger avec un liner fin et fard foncé externe
Enfoncé	Lumière sur la paupière mobile et dégradé léger vers l'extérieur
Hooded (paupière tombante)	Créer un creux visuel au-dessus de la ligne mobile avec fard mat
Allongé	Accentuer la forme avec un effilé en coin externe

3. Bouche et finitions :

Préparer et dessiner :

Gomme les peaux mortes avec un gommage doux, applique un baume, puis dessine le contour avec un crayon assorti. Le tracé prend en moyenne 1 à 2 minutes et garantit une bouche nette.

Produits et tenue :

Pour une tenue longue, superpose un rouge crème puis un rouge mat en tapotant. Utilise 2 à 3 produits maximum pour garder un fini professionnel et confortable pendant 4 à 8 heures.

Mini cas concret :

Contexte : maquillage soirée pour une cliente de 28 ans, durée 25 minutes, objectif look naturel intensifié. Étapes : nettoyage léger, base, fond de teint, yeux smoky léger, bouche rouge neutre.

Exemple de livrable :

Remets une fiche protocole 1 page avec 6 produits utilisés, photos avant/après et temps de réalisation 25 minutes. La cliente doit pouvoir reproduire l'entretien en 3 gestes quotidiens.

Étape	Temps estimé	Produit essentiel
Préparation rapide	3 minutes	Primer adapté
Fond de teint	6 à 8 minutes	Fond de teint fluide
Yeux	8 à 10 minutes	Palette 3 teintes
Finitions	3 minutes	Spray fixant

Astuce organisation en stage :

Prépare une trousse avec 6 produits multifonctions pour les prestations express, range-la dans l'ordre d'utilisation, cela te fera gagner jusqu'à 10 minutes par cliente en moyenne.

Checklist opérationnelle	À vérifier
Matériel propre	Pinceaux désinfectés et gants prêts
Nuance testée	Fais le test sur la mâchoire
Temps respecté	Objectif 25 à 35 minutes
Photo avant/après	Prendre 1 photo client autorisée
Fiche protocole	Remettre 1 page avec produits et conseils

Ce qu'il faut retenir

Pour un maquillage pro, tu gagnes du temps en suivant un protocole simple : **hygiène rapide mais stricte**, teint bien choisi, yeux structurés, puis finitions propres.

- Prépare ton poste en 2 minutes, désinfecte et garde l'essentiel sous la main.
- Choisis le teint avec un **test sur la mâchoire** à la lumière naturelle, puis applique en **couches fines au blender** humide.
- Yeux : analyse la forme, travaille une **palette trois teintes** (clair, moyen, foncé), estompe avant d'intensifier, liner en fin.
- Bouche : gommage, baume, crayon, puis superposition pour 4 à 8 heures.

Pour une prestation express, vise 25 à 35 minutes et organise ta trousse dans l'ordre d'utilisation. Termine par spray fixant, photo avant/après (si autorisée) et une fiche protocole claire.

Chapitre 4 : Épilation

1. Connaître les techniques et choix :

Principales techniques :

Tu dois maîtriser la cire chaude, la cire tiède, la cire froide, la pâte de sucre, la crème dépilatoire, l'épilation au fil et l'épilation électrique. Chaque méthode a un délai moyen et une indication précise.

Avantages et inconvénients :

La cire chaude adhère mieux et réduit les repousses, la crème est rapide mais agressive, l'électrolyse est définitive mais longue. Pense au confort client et au temps de prestation pour choisir.

Choix selon le poil et la peau :

Pour poils courts et fins, préconise cire tiède ou fil. Pour poils épais, cire chaude ou pâte de sucre. Sur peau sensible, fais un test 24 heures avant la séance.

Exemple d'application :

Une cliente a poils fins sur jambes, peau sensible, on a choisi pâte de sucre, séance 40 minutes, résultat 4 semaines sans repousse notable.

Technique	Durée effet	Niveau douleur	Conseillé pour
Cire chaude	3 à 6 semaines	Moyen à élevé	Poils épais, grandes zones
Pâte de sucre	3 à 5 semaines	Faible à moyen	Peaux sensibles, zones courtes
Crème dépilatoire	2 à 7 jours	Faible	Urgence, petites zones
Épilation électrique	Définitif après 6 à 12 séances	Variable	Petites zones, poils incarnés

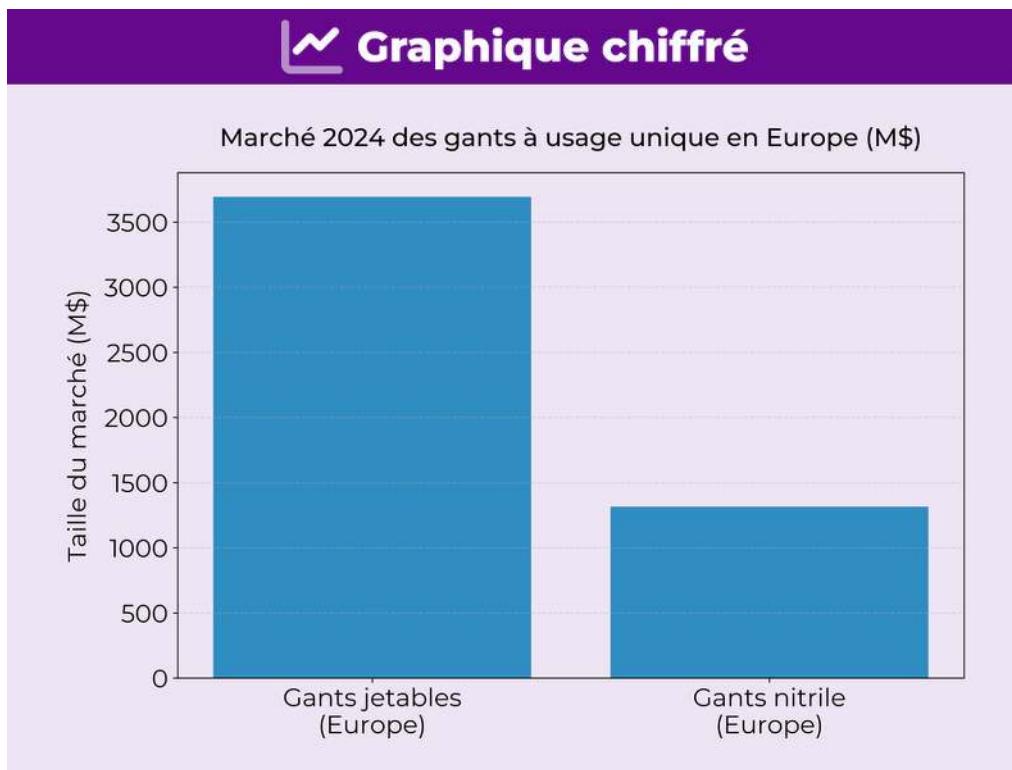
2. Préparer et sécuriser la prestation :

Entretien et consentement :

Avant toute épilation, réalise un entretien de 5 à 10 minutes, note antécédents, allergie, traitement médicamenteux et attente du client, puis obtiens un consentement signé sur la fiche client.

Hygiène et matériel :

Stérilise pinces et spatules réutilisables, change les spatules à chaque zone, utilise gants si besoin. Respecte un temps de chauffe pour la cire, entre 40 et 50°C pour la cire chaude.



Contre-indications et tests :

Ne pratique pas sur peau irritée, varices visibles, plaies, coup de soleil ou traitements récents au rétinol. Fais un test 24 heures avant pour crème dépilatoire ou cire brûlure.

Astuce organisation :

Pour ton premier jour de stage, prépare 6 fiches clients prêtes, préchauffe 2 pots de cire et prévois 45 minutes par jambe complète au départ, tu gagneras en confiance.

3. Gestes pratiques et erreurs fréquentes :

Technique de cire chaude :

Étire la peau, applique la cire dans le sens du poil, retire la bande à plat et rapidement contraire au sens du poil. Évite d'arracher vers le haut, cela augmente la douleur et casse le poil.

Technique du sucre :

Travaille sur peau humide, malaxe la pâte tiède et tire en direction du poil. La pâte colle moins à la peau, réduit les risques d'irritation, et permet une précision sur les zones sensibles.

Erreurs à éviter :

Ne chauffe pas la cire au point de brûler, ne réutilise pas spatules souillées, ne dépile pas si poil trop court ou trop court et informe le client que 3 à 4 mm est l'idéal.

Mini cas client :

Contexte : femme 28 ans demande épilation maillot total. Étapes : entretien 7 minutes, test allergie 24 heures, séance 30 minutes avec cire tiède, application d'une crème apaisante. Résultat : 4 semaines d'efficacité, satisfaction notée 9 sur 10. Livrable attendu : fiche client complète avec date, technique, durée 30 minutes, photos avant-après et recommandations post-soin.

Exemple de situation pratique :

Lors d'un stage, j'ai géré 8 prestations en journée, en tenant un rythme de 30 à 45 minutes par prestation, ce qui m'a appris à anticiper matériel et temps de pause.

Étape	Action concrète
Avant la prestation	Vérifier fiche client, tester produit, préparer matériel
Matériel	Spatules propres, cire à bonne température, compresses
Technique	Tension de la peau, sens du poil, extraction nette
Suivi	Appliquer apaisant, conseils post-soin, noter durée
Gestion incident	Rincer, panser, noter et informer le responsable

i Ce qu'il faut retenir

Tu choisis la technique d'épilation selon le poil, la zone, le temps et le confort : cire (chaude, tiède, froide), sucre, crème, fil, électrique. Pense au **choix selon la peau** et à la durée d'effet.

- Avant : **entretien et consentement**, antécédents, allergies, traitements, puis test 24 h si peau sensible ou produit à risque.
- Pendant : **hygiène du matériel**, cire à bonne température (40-50°C), spatule par zone, peau tendue.
- Gestes : applique dans le sens du poil, retire **gestes précis à plat** et vite, poil idéal 3-4 mm.

Évite les contre-indications (irritation, varices visibles, plaies, coup de soleil, rétinol récent). Après, apaise, conseille le post-soin et note tout sur la fiche client.

Chapitre 5 : Onglerie et prothèses

1. Anatomie et préparation de l'ongle :

Objectif et public :

Comprendre la structure de l'ongle te permet d'adapter les techniques et d'éviter les contre-indications. Tu dois repérer ongles cassants, ongles incarnés et cuticules épaisses avant toute prestation.

Plan simple :

Préparation standard : nettoyage, bain rapide de 2 à 3 minutes, repousse des cuticules, dégraissage et légère dépolition. En moyenne, cette phase dure 10 à 15 minutes pour chaque main.

Erreurs fréquentes :

Éviter de limer trop profondément la plaque, cela fragilise l'ongle. Ne jamais couper les cuticules à vif et contrôler l'adhérence avant la pose finale pour limiter les décollages.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En réorganisant ton plateau et en préparant 4 kits identiques, tu peux réduire le temps de transition entre clientes de 5 à 7 minutes et augmenter le nombre de prestations de 2 par jour.

2. Techniques et matériaux : gel, acrylique, capsules :

Matériaux et choix :

Le gel offre une finition brillante et flexible, la résine acrylique reste solide et légère, et les capsules donnent une pose rapide. Choisis selon l'ongle naturel et la demande esthétique.

Plan d'application :

Respecte toujours l'ordre : préparation, dégraissage, primer si nécessaire, application en couches fines, polymérisation ou séchage. Compte 45 à 75 minutes pour une pose complète selon la technique.

Definitions et conseils pratiques :

Fais 2 à 3 couches de produit pour une bonne tenue, lime à grain 180 puis 240 pour lisser, et applique une huile cuticulaire après 24 heures pour nourrir l'ongle.

Astuce stage :

Lors d'un examen pratique, note sur une feuille chaque étape et le temps utilisé, cela montre ton organisation et évite les oubliers sous pression.

Type de produit	Temps de pose moyen	Prix indicatif en salon
-----------------	---------------------	-------------------------

Gel	45 à 60 minutes	30 à 60 euros
Acrylique	60 à 75 minutes	35 à 70 euros
Capsules	30 à 45 minutes	25 à 50 euros

3. Prothèses, hygiène et gestion commerciale :

Protocole pour prothèses et remplissages :

Pour un remplissage, lime la zone de repousse, nettoie et dégrasse, applique produit pour remplir, puis scelle. Compte 40 à 60 minutes pour un remplissage standard toutes les 3 à 4 semaines.

Hygiène et sécurité :

Stérilise instruments réutilisables, change litière et protections entre clientes, jette consommables à usage unique. Respecter ces règles évite infections et plaintes, c'est indispensable en salon.

Tarification et fidélisation :

Propose forfaits remplissage + finition, par exemple 1 remplissage à 45 euros ou un abonnement de 4 rendez-vous à 160 euros pour fidéliser et garantir 4 revenus stables.

Exemple de mini cas concret :

Contexte : cliente scolaire commande pose gel complète. Étapes : préparation 12 minutes, pose gel 50 minutes, finition 8 minutes. Résultat : ongle esthétique durable 3 à 4 semaines. Livrable attendu : facture à 45 euros et fiche suivi cliente.

Astuce contre les décollages :

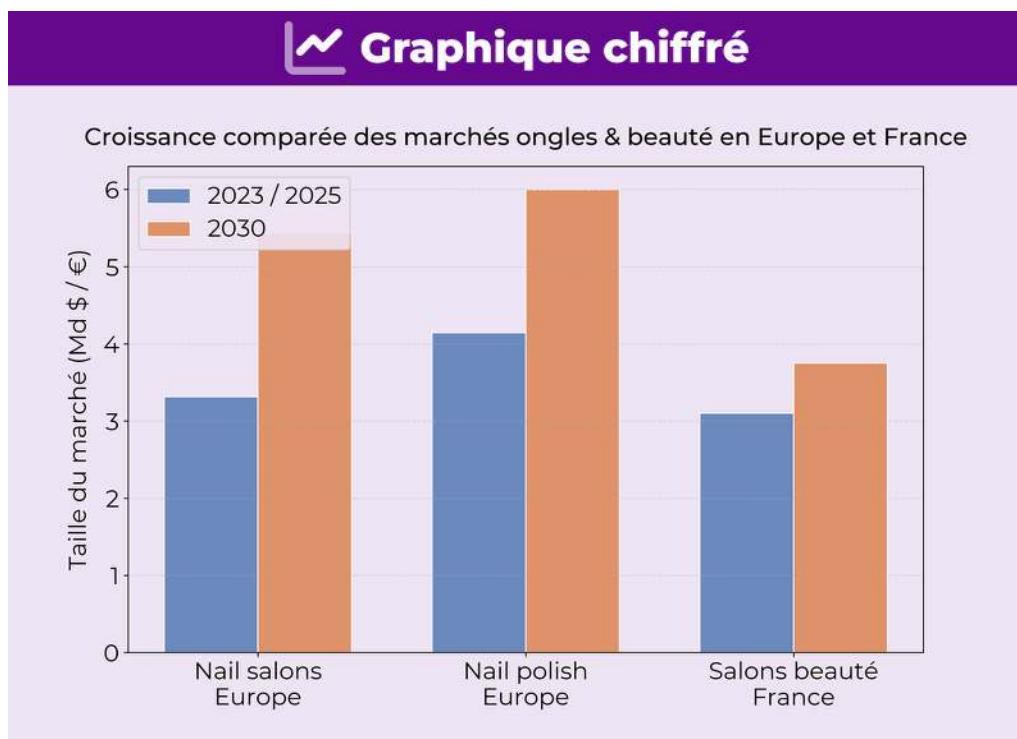
Si un ongle se décolle, lime la zone, restructures en couche fine et conseille un rendez-vous de contrôle sous 7 jours pour éviter infections.

Checklist opérationnelle pour une pose :

Étape	Action	Temps estimé
Accueil	Questionnaire santé et consentement	2 à 4 minutes
Préparation	Nettoyage, repousse, dégraissage	10 à 15 minutes
Pose	Application produit et polymérisation	30 à 60 minutes
Finition	Limage fin, huile cuticulaire, conseils	5 à 10 minutes
Suivi	Prendre RDV remplissage et noter remarques	1 à 2 minutes

Exemple de tarif et rentabilité :

Si ton coût matière par pose est de 4 euros et que tu factures 45 euros, ta marge brute par prestation est d'environ 41 euros, utile pour calculer le nombre de clients nécessaires chaque semaine.



i Ce qu'il faut retenir

Comprendre l'ongle t'aide à repérer les contre-indications et à réussir une **préparation sans agresser** la plaque (pas de limage profond, cuticules jamais coupées à vif).

- Prépare en 10 à 15 min : nettoyage, bain 2 à 3 min, repousse, dégraissage, dépolition légère.
- Choisis selon le besoin : gel (flexible), acrylique (solide), capsules (rapide) en respectant l'**ordre d'application** et des couches fines.
- Assure une **hygiène irréprochable**, planifie le remplissage toutes les 3 à 4 semaines (40 à 60 min) et propose des **forfaits de remplissage**.

Structure ta prestation (accueil, pose, finition, suivi) pour limiter les décollages et gagner du temps. Pense aussi à la rentabilité : calcule ta marge et fidélise avec des abonnements.

Vente-Conseil

Présentation de la matière :

En **BP Esthétique** (Esthétique Cosmétique Parfumerie), la **matière Vente-Conseil** te met dans la peau d'une pro, tu accueilles, tu cernes un besoin, tu conseilles et tu vends sans forcer. Cette matière conduit à une **évaluation orale** avec un **coefficent de 3**.

Si ton centre est habilité, tu passes en **CCF sur 40 min**, sinon en **oral de 40 min** le jour de l'examen. Tu t'appuies sur un **dossier de 20 pages** maximum, l'oral inclut une **mise en situation** (10 min), puis 10 min de présentation et 20 min d'entretien. Un camarade a perdu des points en restant trop vague sur ses résultats.

Conseil :

Entraîne-toi comme en institut, 2 fois par semaine, fais 2 simulations de 15 min avec un minuteur. Travaille ta découverte, tes reformulations, puis propose une **routine personnalisée** avec 2 produits et 1 prestation.

Commence ton dossier tôt, vise 2 situations concrètes, fidélisation et action promo. Ajoute 3 preuves simples, une photo d'un présentoir, un mini planning, et 1 chiffre de résultat comme une hausse de ventes ou de rendez-vous.

Le jour J, parle clair, annonce 2 bénéfices, 1 conseil d'entretien à domicile, et termine par une phrase de fidélisation, comme une prochaine étape ou un suivi.

Table des matières

Chapitre 1: Accueil et écoute client	Aller
1. Accueillir ton client	Aller
2. Écouter et reformuler	Aller
Chapitre 2: Argumentation et vente	Aller
1. Préparer ton argumentation	Aller
2. Construire ton argumentaire et gérer les objections	Aller
3. Techniques de vente et suivi	Aller
Chapitre 3: Fidélisation	Aller
1. Créer une relation durable	Aller
2. Programmes et services de fidélisation	Aller
3. Suivi et relance	Aller

Chapitre 1: Accueil et écoute client

1. Accueillir ton client :

Accueil physique :

Le premier contact dure entre 30 et 60 secondes, souris, établis un contact visuel et invites la cliente à s'asseoir. Une bonne entrée en matière met tout de suite la cliente en confiance.

Tenue et propreté :

Ta tenue doit être propre, repassée et adaptée au salon. Aie toujours des gants, un tablier propre et des ongles courts. Ces détails rassurent et montrent ton professionnalisme.

Gestion de l'attente :

Si l'attente dépasse 5 minutes, préviens la cliente et propose une boisson ou un magazine. Note l'heure d'arrivée pour réajuster le planning et éviter tout malentendu.

Exemple d'accueil :

Une cliente arrive 10 minutes en avance, tu l'accueilles en 30 secondes, proposes un thé et confirmes le soin. Résultat: cliente rassurée et prête à rester pour un soin de 45 minutes.

Étape	Action	Durée (min)
Accueil initial	Saluer, nommer, installer	1
Entretien court	Questions ouvertes, noter attentes	5-10
Installation	Confort et explication du protocole	2
Paiement et fidélisation	Proposer un abonnement ou produit	3

2. Écouter et reformuler :

Techniques d'écoute :

L'écoute active consiste à laisser parler, regarder, hocher la tête et poser 2 à 3 questions ouvertes. Évite d'interrompre, note les mots-clés et repère les attentes implicites de la cliente.

Reformulation et validation :

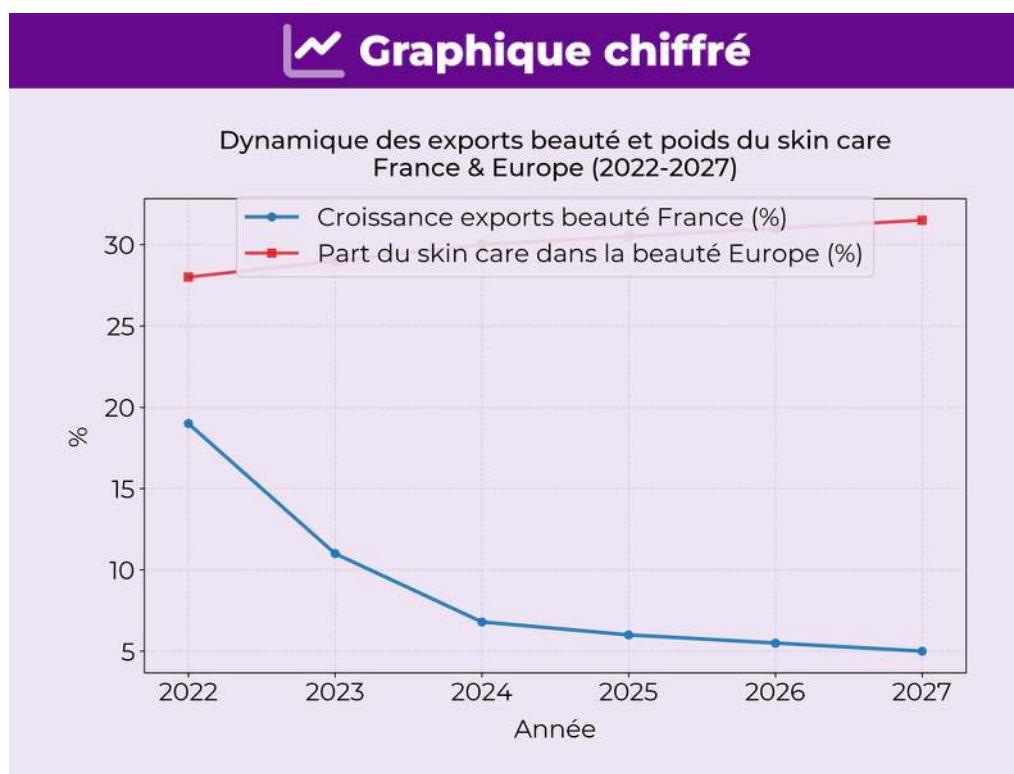
Après l'écoute, reformule en une phrase simple pour vérifier la compréhension. Par exemple, "Tu veux un soin hydratant pour peau sensible", puis attends le feu vert avant de proposer un protocole.

Prise de notes et fiche client :

Remplis la fiche client en 5 à 7 minutes, note peau, allergies, antécédents et produits utilisés. Le livrable attendu est une fiche signée contenant la recommandation et le prix proposé si vente additionnelle.

Exemple de cas concret :

Contexte: cliente 34 ans, peau sèche, premier rendez-vous. Étapes: accueil 1 minute, entretien 7 minutes, test cutané 3 minutes, soin 45 minutes. Résultat: vente soin 55 euros et produit complémentaire 30 euros.



Livrable attendu :

Fiche client complétée et signée, protocole de soin daté, et devis ou ticket indiquant le montant total de 85 euros, cela permet le suivi et la fidélisation.

Astuce pratique :

En stage, garde un stylo en main et note immédiatement, cela évite d'oublier une allergie ou une préférence. Ça m'a sauvé plusieurs fois lors d'un examen pratique.

Checklist opérationnelle :

Vérification	Pourquoi	À faire
Accueil en moins d'une minute	Première impression	Sourire, nom, invitation
Prise d'informations clés	Sécurité et personnalisation	Noter peau, allergies, attentes

Reformulation	Valider la demande	Résumer et obtenir accord
Fiche signée	Suivi et responsabilité	Faire signer et classer

i Ce qu'il faut retenir

Ton accueil joue tout en **premières 60 secondes** : sourire, regard, prénom, et tu installes la cliente. Ta **tenue propre et soignée** (gants, tablier, ongles courts) renforce la confiance. Si l'attente dépasse 5 minutes, tu préviens et proposes une boisson.

- Conduis un entretien bref (5 à 10 min) en **écoute active** : laisse parler, pose 2 à 3 questions ouvertes, note les mots-clés.
- Reformule en une phrase et attends l'accord avant le protocole.
- Complète la **fiche client signée** (peau, allergies, antécédents, produits), utile pour suivi et fidélisation.

En résumé, tu sécurises l'expérience par un accueil rapide, une écoute structurée et des notes fiables. Ces habitudes évitent les malentendus, personnalisent le soin et facilitent la vente additionnelle.

Chapitre 2 : Argumentation et vente

1. Préparer ton argumentation :

Objectif et public :

Ton objectif est d'influencer la décision du client en apportant des preuves claires et adaptées à son profil, tout en respectant son besoin initial et le temps disponible.

Identifier les besoins :

Commence par 2 à 3 questions ouvertes pour cerner la demande, puis reformule en 10 à 20 secondes pour valider l'information et éviter les malentendus.

Hiérarchiser les arguments :

Classe tes arguments du plus fort au plus léger, privilégie bénéfice client, preuve et prix. Garde 3 arguments max, sinon tu perds l'attention du client.

2. Construire ton argumentaire et gérer les objections :

Plan simple :

Adopte un plan en 4 étapes, ouverture brève, proposition claire, preuve tangible et appel à l'action. Chaque étape doit durer 20 à 60 secondes selon le service.

Techniques d'argumentation :

Utilise argument bénéfice, comparaison, témoignage et démonstration courte. Appuie-toi sur 1 chiffre ou 1 résultat observable pour gagner en crédibilité rapidement.

Répondre aux objections :

Accueille l'objection, reformule-la, apporte une réponse factuelle puis propose une alternative. Ne coupe jamais la parole et garde un ton calme et professionnel.

Exemple d'argumentation pour une vente additionnelle :

En cabine, tu proposes un soin complémentaire à 28 euros après un soin visage à 52 euros. Objectif conversion 15% sur 4 semaines, soit 15 ventes sur 100 clients et 420 euros de chiffre d'affaires.

Objection	Réponse	Preuve
Trop cher	Expliquer bénéfice sur durée et coût par jour	Témoignage client et tarif comparatif
Pas le temps	Proposer une formule courte ou rendez-vous flexible	Durée réelle 30 minutes mesurée en cabine
Je veux réfléchir	Proposer une mini démonstration ou essai	Taux de transformation moyen 30% après essai

3. Techniques de vente et suivi :

Phrases de transition et closing :

Utilise des formules simples pour conclure, par exemple « Souhaitez-vous l'essayer aujourd'hui ? ». Ne multiplie pas les options, propose 1 ou 2 choix clairs.

Vente additionnelle et recommandations :

Après la vente principale, propose 1 recommandation ciblée adaptée à la peau ou au rituel, valeur moyenne 20 à 40 euros. Cross-sell augmente le panier moyen de 10 à 25%.

Suivi et fidélisation :

Prends un rendez-vous de suivi ou envoie un message personnalisé dans les 7 jours, note 1 conseil clé. Le suivi augmente la fidélisation de 15 à 30% selon les pratiques.

Mini cas concret :

Contexte institut 3 cabines, objectif augmenter ventes additionnelles soins visage en 4 semaines. Étapes: script d'argumentation, démonstration courte, prise de RDV et suivi par message.

Livrable attendu: tableau hebdomadaire 4 lignes avec nombre clients, propositions, conversions, chiffre d'affaires additionnel en euros, objectif +15 points de conversion.

Astuce de terrain :

En stage, j'ai doublé ma conversion en proposant systématiquement 1 essai de 5 minutes, cela rassure et fait souvent passer l'achat.

Tâche	À faire	Temps estimé
Accueil	Saluer, sourire, poser 1 question ouverte	1 à 2 minutes
Questionnement	Identifier besoin principal et priorité	1 à 3 minutes
Argument principal	Présenter 1 bénéfice et 1 preuve	30 à 60 secondes
Proposition d'essai	Offrir essai court ou démonstration	3 à 5 minutes
Prise de RDV	Confirmer rdv ou envoi de message de suivi	1 minute

i Ce qu'il faut retenir

Pour vendre, prépare une argumentation adaptée au client : pose 2 à 3 **questions ouvertes ciblées**, reformule vite, puis sélectionne **3 arguments maximum** (bénéfice, preuve, prix).

- Suis un plan en 4 temps : ouverture, proposition, **preuve tangible rapide** (1 chiffre), appel à l'action.

- Face aux objections, écoute, reformule, réponds avec des faits, puis propose une alternative.
- Pour conclure, offre 1 à 2 choix et propose une vente additionnelle ciblée (panier +10 à 25%).
- Assure un **suivi sous 7 jours** et, si possible, un essai court de 5 minutes.

Entraîne-toi avec un script simple et mesure chaque semaine propositions, conversions et chiffre d'affaires additionnel. Plus tu standardises tes étapes, plus tu gagnes en sérénité et en efficacité.

Chapitre 3 : Fidélisation

1. Créer une relation durable :

Objectif et public :

Le but est de transformer un client occasionnel en client régulier en instaurant confiance et confort. Concentre-toi sur les clientes âgées de 18 à 65 ans et sur les besoins réguliers de beauté.

Techniques de suivi personnalisé :

Note les préférences, allergies et résultats des soins dans un fichier client, rappelle dans 3 à 6 mois pour un rendez-vous de suivi, propose des retouches ou conseils à domicile si besoin.

Erreurs fréquentes :

Ne jamais supposer les préférences du client ni oublier de noter une information importante. Oublier de recontacter 30 à 50% des nouveaux clients réduit fortement la rétention.

Exemple de suivi personnalisé :

Après un soin visage, tu envoies un message de remerciement le lendemain et un SMS de rappel trois mois plus tard, ce qui augmente les rendez-vous récurrents.

2. Programmes et services de fidélisation :

Offres et abonnements :

Propose des forfaits 3, 6 ou 12 séances, des abonnements mensuels ou des cartes de fidélité à points. Fixe des remises claires, par exemple 10% à partir de 6 séances achetées.

Fidélité digitale et cartes :

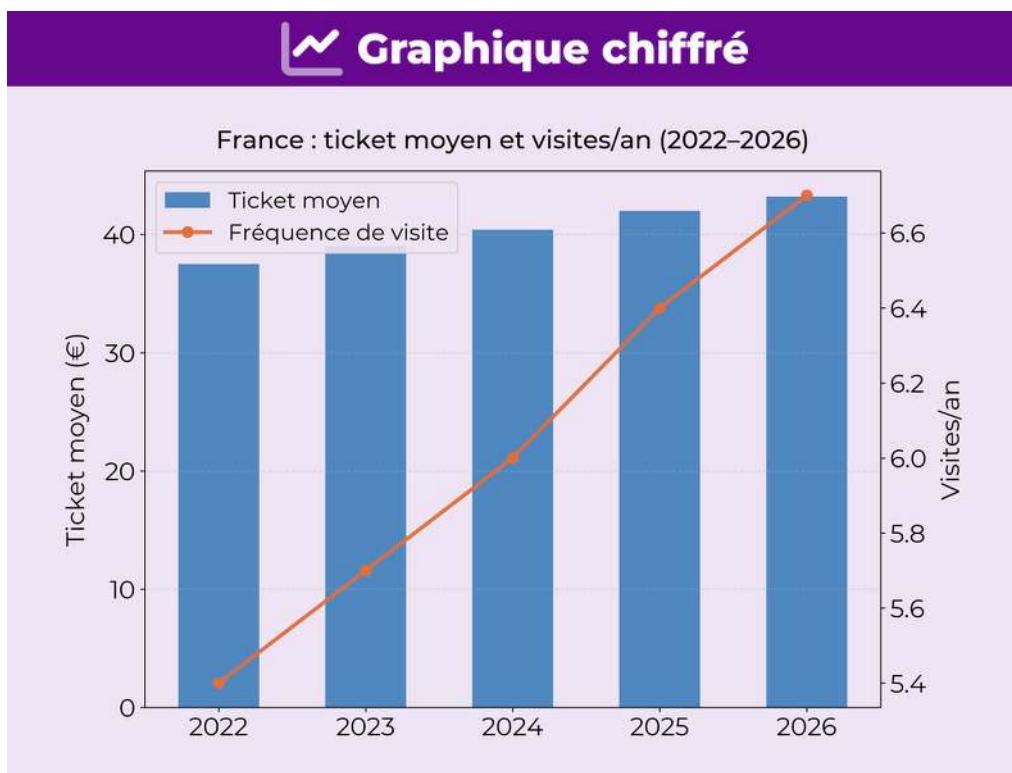
Utilise un petit CRM ou un tableur pour suivre les points, envoie des newsletters mensuelles et propose une carte virtuelle ou papier pour simplifier la rémunération et les avantages.

Mini cas concret :

Contexte : Un institut de 1 toiletteuse et 1 esthéticienne avait 800 clientes actives par an, taux de retour 40%. Étapes : création d'une carte 10 séances, remise 12%, message de rappel SMS à 3 mois, suivi Excel.

Résultat : Au bout de 6 mois, taux de retour monté à 52%, soit +12 points, chiffre d'affaires fidélisé augmenté de 8% sur la période. Livrable attendu : fichier client Excel avec colonnes Nom, Téléphone, Prestations, Date dernier rendez-vous, Statut fidélité, et 200 cartes de fidélité imprimées.

Graphique chiffré



Exemple d'optimisation d'un programme :

Tu lances une offre "carte 10 soins" vendue 180 euros, fidélise 120 clients sur 6 mois, ce qui représente un CA fidélisé de 21 600 euros.

3. Suivi et relance :

Mesurer la fidélité :

Suivis utiles : taux de retour, fréquence moyenne de visite, panier moyen. Calcule ces indicateurs tous les mois pour détecter les tendances et mesurer l'impact des actions menées.

Techniques de relance efficaces :

Privilégie les relances par SMS ou téléphone personnalisé pour les clientes inactives depuis 90 jours. Propose une offre ciblée, comme -15% sur un soin précis pour relancer l'intérêt.



Représentation visuelle



Appliquer la crème avec des mouvements circulaires pour favoriser la circulation et l'absorption

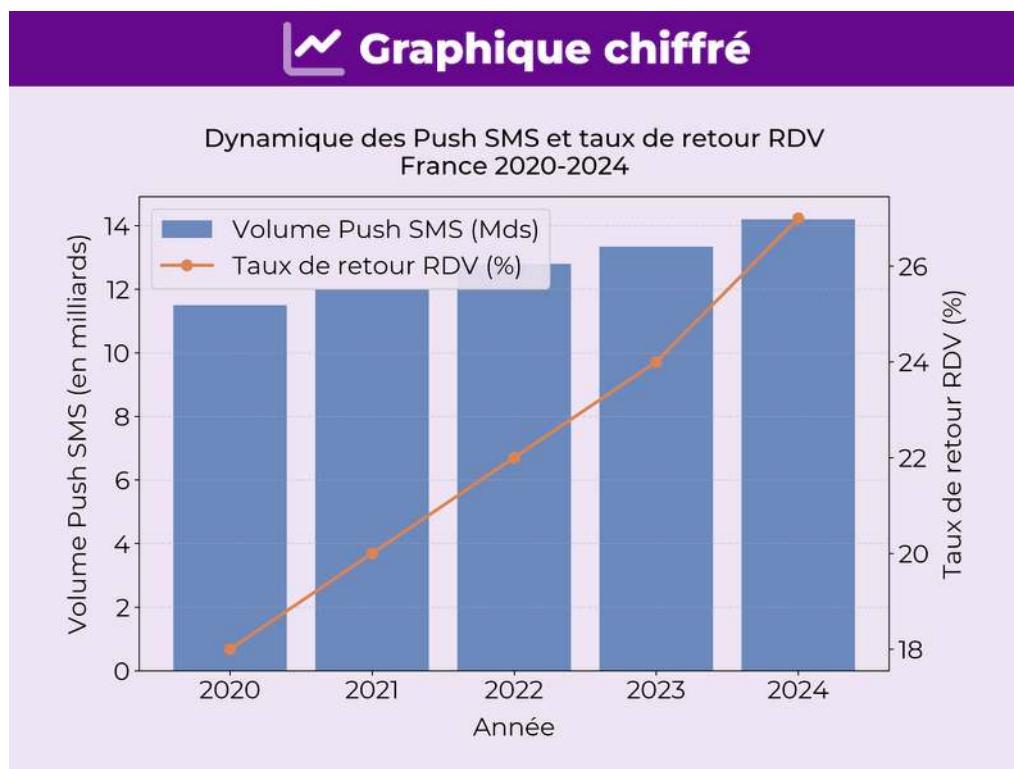
Astuce de stage :

Organise un créneau de 20 minutes chaque semaine pour mettre à jour ton fichier clients et envoyer 5 messages personnalisés, c'est simple et très efficace pour maintenir le contact.

Exemple de relance ciblée :

Tu identifies 50 clientes absentes depuis 100 jours, tu en contactes 30 par SMS et récupères 8 rendez-vous, soit un taux de retour de 27% sur les contacts effectués.

Graphique chiffré



Action opérationnelle	Fréquence	But
Mettre à jour le fichier client	Hebdomadaire	Avoir données fiables pour relance
Envoyer SMS de remerciement	Après chaque soin	Renforcer l'accueil post-prestation
Proposer abonnement 6 séances	Trimestriel	Augmenter le panier moyen
Relance des inactifs 90 jours	Mensuel	Réactiver la clientèle

Conseils pratiques et retours d'expérience :

Sois régulier, simple et honnête dans tes offres. Une erreur fréquente en stage est de surcharger la cliente d'offres, au lieu de proposer 1 avantage clair et facile à comprendre.

Exemple de priorisation :

Plutôt que 3 promotions simultanées, propose une offre claire "10% sur la prochaine séance" pour faciliter la décision et obtenir une réponse rapide.

Checklist opérationnelle :

Voici une mini check-list pour appliquer la fidélisation sur le terrain, utile en stage et pour ton futur poste.

Tâche	Qui	Quand

Compléter fiche client après chaque rendez-vous	Esthéticienne	Immédiat
Envoyer message de remerciement	Réception	24 heures
Planifier relance des inactifs	Accueil	Mensuel
Analyser taux de retour	Responsable	Trimestriel

Dernier conseil :

Reste authentique, note tout et adapte tes offres selon les retours réels des clientes. Petite anecdote, en stage j'ai gagné une cliente fidèle grâce à un message personnalisé après un soin important.

i Ce qu'il faut retenir

La fidélisation consiste à transformer une cliente ponctuelle en habituée en créant une **relation durable** basée sur la confiance, le confort et un suivi régulier.

- Tiens un **fichier client à jour** (préférences, allergies, résultats) et n'invente jamais ses goûts.
- Mets en place une **offre claire et simple** : forfaits 3, 6, 12 séances, abonnement mensuel ou carte à points avec remise lisible.
- Planifie la **relance à 90 jours** par SMS ou appel personnalisé, avec une offre ciblée, et mesure taux de retour, fréquence et panier moyen.

Sois régulier : 20 minutes par semaine suffisent pour mettre à jour, remercier et relancer. Évite de noyer la cliente sous les promotions, privilégie un seul avantage compréhensible et adapte selon ses retours.

Actions promotionnelles

Présentation de la matière :

En BP Esthétique, la matière **Actions promotionnelles** t'entraîne à **booster les ventes** sans perdre le sens du conseil. Elle conduit à l'épreuve: Relation client, valorisation et animation de l'entreprise, notée avec un **coefficent de 7**, en **2 h 20** au total, avec **écrit 1 h 30** et **oral 50 min.**

À l'oral, tu présentes des activités vécues, dont une **action promotionnelle** et une enquête de satisfaction, en t'appuyant sur un **support numérique**. Je me souviens d'un camarade, il avait tout misé sur le design, mais le jury attendait surtout des choix justifiés et des résultats concrets.

Conseil :

Pour réussir, prépare 3 exemples prêts à raconter: une mise en avant produit, une animation et une fidélisation. Entraîne-toi 2 fois par semaine, 20 minutes chrono, à parler clair, avec chiffres, objectifs et bilan.

- Caler une trame simple
- Prévoir des preuves
- Répéter avec minuteur

Piège fréquent: oublier le lien entre promo et besoin client. Pense toujours: Qui, quoi, pourquoi, combien, et ce que tu améliorerais la prochaine fois, et tu finis sur une phrase nette et posée.

Table des matières

Chapitre 1: Mise en valeur en espace de vente	Aller
1. Principes de mise en valeur	Aller
2. Techniques et animation	Aller
Chapitre 2: Animation commerciale	Aller
1. Planifier une animation commerciale	Aller
2. Animer la vente et le point de vente	Aller
3. Mesurer et améliorer les résultats	Aller
Chapitre 3: Communication client	Aller
1. Préparer ta prise de contact	Aller
2. Gérer la consultation et la vente	Aller
3. Fidéliser et gérer les réclamations	Aller
Chapitre 4: Suivi de satisfaction	Aller
1. Définir les objectifs et indicateurs	Aller

2. Collecter les retours clients [Aller](#)
3. Analyser et agir sur les résultats [Aller](#)

Chapitre 1: Mise en valeur en espace de vente

1. Principes de mise en valeur :

Objectif et public :

L'objectif est de rendre le produit visible et désirable pour le client, en favorisant l'achat impulsif et le besoin réfléchi. Pense au profil client, âge moyen et fréquence d'achat pour adapter la présentation.

Plan simple :

Commence par un plan rapide: zone chaude et froide, chemin client et points d'arrêt. Garde trois axes visuels au maximum pour éviter la surcharge et faciliter la lecture du rayon.

- Zone chaude près de l'entrée
- Chemin principal dégagé
- Point d'arrêt avec tester

Choix des éléments :

Selectionne les produits par familles, privilégie les formats tester et les coffrets saisonniers. Utilise des supports stables et affiche le prix à 1,5 mètre pour une lecture rapide du client.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Un corner parfum de 3 mètres a été réorganisé en 1 journée, permettant une hausse de 18% des ventes sur 4 semaines grâce à meilleure visibilité et mise en avant des tester.

2. Techniques et animation :

Présentation produit :

Présente les produits par gamme et par besoin. Mets les tester à hauteur des yeux, place les produits complémentaires à droite et garde des échantillons à portée de main pour encourager l'essai.

Signalétique et lumière :

Utilise une signalétique claire, police lisible et pictogrammes. La lumière doit valoriser les textures, évite les spots éblouissants, privilégie une lumière chaude entre 2700 et 3500 kelvins pour un rendu flatteur.

Organisation de l'espace :

Penche-toi sur le flux client et la sécurité. Laisse 1,2 mètre de passage principal, prévois des îlots de 1 mètre pour tester, et sécurise les produits fragiles avec un bon ancrage.

Exemple d'aménagement d'un corner cosmétique :

Contexte: boutique de 30 m² avec corner cosmétique de 3 m, objectif augmenter les ventes de 30% en 4 semaines. Budget 250 euros et temps de montage 2 jours. Livrable: plan A3, fiche produit 1 page, photos before/after.

Astuce organisation sur le terrain :

Prépare une trousse d'outils avec ruban, étiquettes, lingettes et lampe portative. Compte environ 30 minutes d'installation par mètre linéaire, vérifie l'éclairage avant l'ouverture pour éviter les retours.

Contrôle	Action à réaliser
Vérifier présence des tester	Remettre en place et nettoyer avant ouverture
Affichage des prix	Mettre étiquettes visibles à 1,5 mètre
Propreté	Nettoyage rapide des surfaces et removal des emballages vides
Stock de réserve	Prévoir minimum 10 unités par référence en backstock
Éclairage	Vérifier intensité et orientation des spots

i Ce qu'il faut retenir

Ton but est un **produit visible et désirable**, adapté au profil client, pour déclencher achat impulsif et besoin réfléchi. Construis un **plan de circulation** simple: zones chaude et froide, chemin dégagé, 3 axes visuels максимум.

- Place le **tester à hauteur des yeux** et mets les compléments à droite, avec des échantillons à portée.
- Soigne prix et supports: étiquettes lisibles à 1,5 m, mobilier stable, familles de produits et coffrets saisonniers.
- Optimise ambiance et sécurité: **lumière chaude 2700-3500 K**, pas de spots éblouissants, 1,2 m de passage, îlots de test.

Avant l'ouverture, vérifie tester, propreté, affichage des prix, stock de réserve et éclairage. Une bonne réorganisation peut rapidement booster les ventes si la lecture du rayon devient évidente.

Chapitre 2 : Animation commerciale

1. Planifier une animation commerciale :

Objectif et public :

Définis d'abord l'objectif principal, par exemple augmenter le chiffre d'affaires de 15% sur un produit ciblé, attirer 20 nouveaux clients ou fidéliser la clientèle existante pendant 2 semaines.

Plan simple :

Établis un plan en 3 étapes claires, préparation, exécution et bilan, avec dates précises et responsabilités pour chaque action, afin d'éviter la précipitation le jour J.

Durée et calendrier :

Choisis une durée adaptée, souvent 1 jour à 2 semaines pour une promotion locale, et prévois 7 jours de communication avant le lancement pour garantir une bonne visibilité.

Exemple d'animation produit :

Tu peux organiser une journée découverte d'un soin new avec 6 mini-tests de 10 minutes, objectif 12 ventes et un budget total maximal de 150 euros pour échantillons et PLV.

2. Animer la vente et le point de vente :

Accueil et prise de contact :

Fais un accueil souriant et une question d'ouverture simple, par exemple « Puis-je te proposer un soin rapide ? », pour créer un lien en moins d'une minute avec le client.

Vente additionnelle et argumentaire :

Propose systématiquement 1 à 2 complémentaires, comme un sérum après un soin, en expliquant le bénéfice concret, cela peut augmenter le panier moyen de 10 à 25% selon l'offre.

Matériel et mise en avant :

Installe une PLV visible, étiquettes prix claires et 1 zone dédiée aux promotions, cela facilite la décision d'achat et augmente les ventes impulsives le jour de l'animation.

Astuce terrain :

Pendant ton stage, note les objections récurrentes et crée 3 réponses simples, tu gagneras en confiance et la conversion s'améliorera rapidement.

Type d'animation	Objectif	Durée indicative	Budget moyen
Démonstration produit	Convertir les essais en ventes	1 jour	50 à 200 euros

Journée promotion	Augmenter le trafic et le CA	1 à 7 jours	100 à 500 euros
Atelier découverte	Fidéliser en créant de la valeur	2 à 4 heures	0 à 150 euros

3. Mesurer et améliorer les résultats :

Indicateurs clés :

Surveille le nombre de visiteurs, le taux de conversion, le panier moyen et le nombre d'abonnements ou rendez-vous pris, ces 4 chiffres donnent une vision complète de l'impact.

Bilan et ajustements :

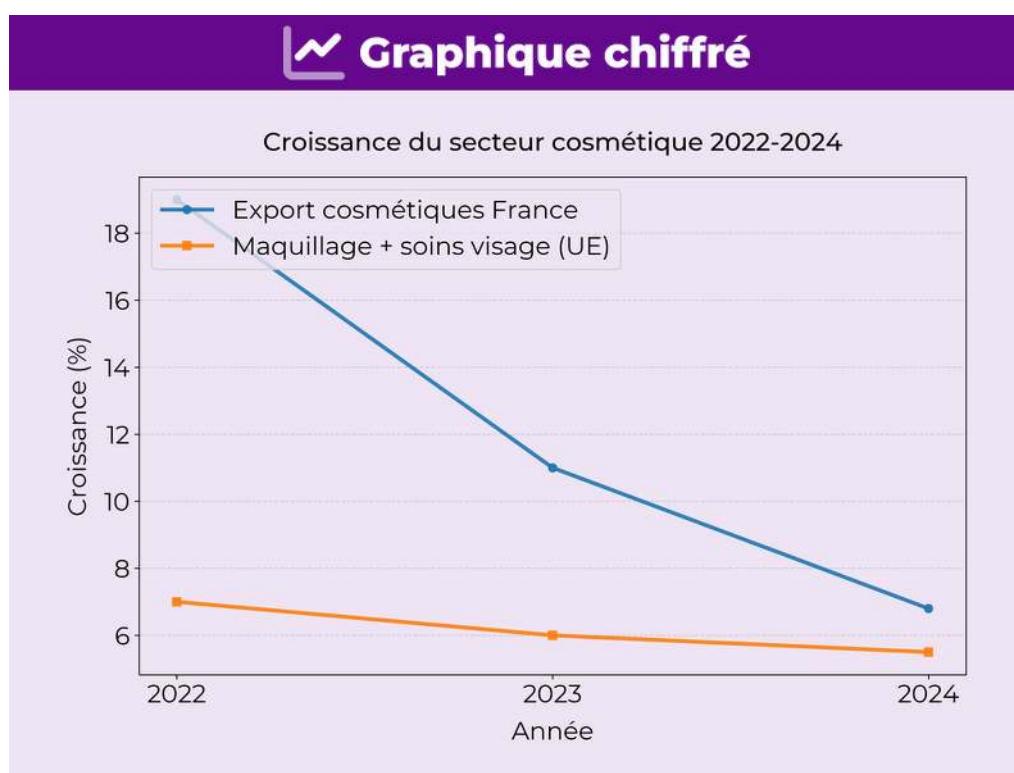
Fais un bilan 24 à 72 heures après l'animation, note ce qui a marché, ce qui a échoué et ajuste le discours, le placement produit ou la durée pour la prochaine action.

Mini cas concret :

Contexte : salon esthétique organise une journée « découverte massage visage » pour booster un soin. Étapes : préparation 7 jours, 6 créneaux de 20 minutes, formation 1 heure de l'équipe.

Exemple de résultat :

Résultat : 24 tests réalisés, 8 ventes de soin package à 60 euros, taux de conversion 33%, chiffre d'affaires additionnel 480 euros, livrable attendu un rapport simple de 2 pages.



Étape	Action	Livrable attendu
Préparation	Calendrier, scripts, PLV	Fiche action 1 page
Exécution	Animation en point de vente	Feuille de suivi des ventes
Bilan	Analyse KPI et feedback équipe	Rapport 1 à 2 pages

Check-list opérationnelle :

- Préparer un script de 30 secondes pour l'accueil
- Vérifier PLV et stock 24 heures avant l'événement
- Former l'équipe 30 à 60 minutes sur l'offre
- Collecter coordonnées client pour fidélisation
- Réaliser le bilan chiffré dans les 72 heures

Astuce de stage :

Note toujours les objections et les prix proposés par la concurrence, tu pourras ajuster les arguments et gagner des ventes facilement.

i Ce qu'il faut retenir

Une animation commerciale se prépare comme un mini-projet : tu fixes un objectif chiffré et un public, puis tu suis **préparation, exécution, bilan** avec dates, rôles et 7 jours de communication. Le jour J, mise sur l'accueil, la mise en avant et la **vente additionnelle ciblée** pour booster le panier.

- Planifie durée et budget : démo (1 jour), promo (1 à 7 jours), atelier (2 à 4 h).
- Soigne le point de vente : PLV visible, prix clairs, zone promo dédiée.
- Mesure tes **indicateurs clés** : visiteurs, conversion, panier moyen, RDV/abonnements.
- Note objections et prépare **réponses simples** pour gagner en conversion.

Fais un bilan sous 24 à 72 heures, identifie ce qui marche, puis ajuste discours, placement produit ou durée. Un rapport court et chiffré suffit pour progresser vite.

Chapitre 3 : Communication client

1. Préparer ta prise de contact :

Accueil et première impression :

L'accueil fait gagner la confiance en quelques secondes, souris, présente-toi et installe la cliente confortablement. Indique clairement le temps et le prix estimé pour éviter les malentendus.

Questionnaire et besoin :

Pose 6 à 8 questions ouvertes pour comprendre la peau, la routine, les allergies, l'objectif et le budget. Note rapidement les réponses pour alimenter la fiche client et le suivi.

Durée et organisation :

Prévois 10 à 15 minutes pour la consultation, 30 minutes pour un soin visage standard. Organise ton planning pour éviter 2 rendez-vous qui se chevauchent et le stress.

Exemple d'entretien initial :

Lors d'un rendez-vous, j'ai noté peau réactive, proposé protocole et échantillon, cliente ravie, la prise de notes a permis un suivi régulier.

2. Gérer la consultation et la vente :

Techniques d'écoute :

Fais de la reformulation, utilise le silence et confirme les mots-clés de la cliente. L'écoute active réduit les incompréhensions et améliore l'adhésion aux conseils professionnels.

Argumenter sans forcer :

Parle bénéfices concrets plutôt que caractéristiques techniques, donne 2 exemples d'amélioration observable en 2 semaines ou 1 mois pour rendre l'offre crédible et rassurante.

Conseils produits et ventes additionnelles :

Propose maximum 1 produit complémentaire par rendez-vous, explique 3 usages simples et offre un échantillon pour augmenter le taux d'acceptation sans pression.

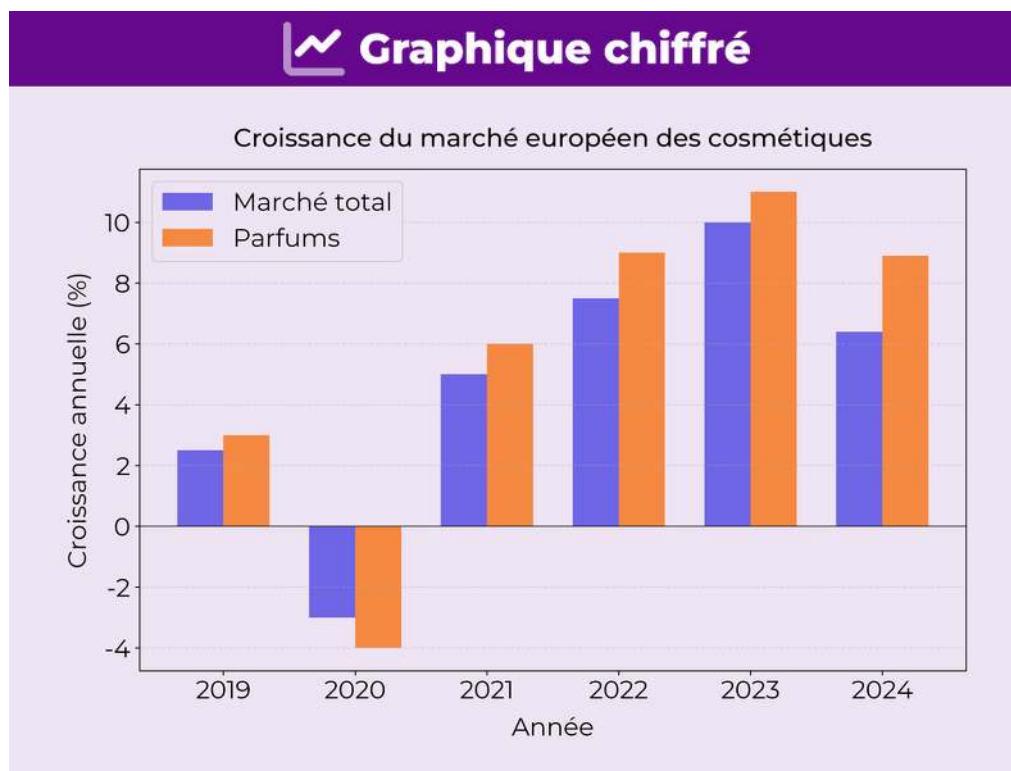
Exemple de cross-selling :

Après un soin anti-âge, tu proposes un sérum à 39 euros, expliques 3 usages et offres un échantillon. Taux d'acceptation attendu 25% environ.

Mini cas concret :

Contexte: salon veut augmenter ventes produits de 15% en 3 mois. Étapes: audit 10 clients, formation 2 heures par équipe, scripts. Résultat: +18% ventes, livrable: fiche client standardisée et rapport mensuel chiffré.

Graphique chiffré



3. Fidéliser et gérer les réclamations :

Fidélisation simple :

Propose une carte de fidélité ou un abonnement accessible, par exemple 10ème soin offert ou -10% après 5 rendez-vous. Présente l'offre dès le premier contact pour l'ancrer.

Gérer une réclamation :

Écoute sans interrompre, excuse-toi si besoin et propose une solution sous 48 heures. Offre un geste commercial chiffré, par exemple 20 euros, si la réparation est impossible.

Suivi post-prestation :

Contacte la cliente 24 à 72 heures après un soin important, demande une note de satisfaction sur 1 à 5 et ajuste la prochaine prestation selon le retour pour fidéliser.

Action	Fréquence	Objectif
Accueil téléphonique	À chaque appel	Clarté des rendez-vous
Questionnaire client	À chaque nouvelle cliente	Connaissance du besoin
Proposition commerciale	À chaque soin adapté	Augmentation du panier moyen
Suivi post-prestation	24-72 heures	Fidélisation et retours

Astuce gestion pratique :

Utilise un modèle de fiche client numérique et prépare 3 scripts courts pour les objections courantes. En stage, ce format m'a fait gagner en moyenne 10 minutes par consultation.

Étape	Durée estimée	Livrable attendu
Prise de contact	10-15 minutes	Fiche client complétée
Consultation et conseil	15-30 minutes	Protocole soin et recommandations
Suivi	24-72 heures	Compte-rendu satisfaction chiffré

i Ce qu'il faut retenir

Ta communication client repose sur une **première impression réussie** et une organisation claire : annonce temps et prix, puis mène une consultation courte mais structurée.

- Pose 6 à 8 **questions ouvertes ciblées** (peau, routine, allergies, objectif, budget) et note tout pour la fiche client.
- Pratique l'**écoute active** : reformule, laisse des silences, valide les mots-clés.
- Vends sans pression : parle bénéfices, propose au plus 1 produit complémentaire, explique 3 usages, ajoute un échantillon.
- Fidélise et gère les retours : offre simple dès le départ, suivi 24-72 h, et **solution sous 48 heures** en cas de réclamation.

En standardisant ta fiche client et quelques scripts d'objections, tu gagnes du temps, réduis les malentendus et augmentes naturellement la satisfaction et le panier moyen.

Chapitre 4 : Suivi de satisfaction

1. Définir les objectifs et indicateurs :

Objectifs prioritaires :

Définis d'abord ce que tu veux mesurer, par exemple satisfaction générale, taux de recommandation et résolution des réclamations. Limite-toi à 2 ou 3 objectifs pour rester efficace sur le terrain.

Indicateurs à suivre :

Choisis des indicateurs simples, mesurables et récurrents, par exemple note moyenne sur 5, taux de recommandation en pourcentage, délai moyen de traitement des réclamations en jours.

Exemple de KPI :

Tu peux suivre la note moyenne mensuelle et viser une progression de 0,2 point sur 5 en 3 mois, ou obtenir au minimum 25% de taux de réponse aux questionnaires.

2. Collecter les retours clients :

Outils et moments :

Utilise plusieurs canaux adaptés, par exemple questionnaire papier en salon, SMS ou email après rendez-vous, et appel pour réclamations sensibles. Envoie le questionnaire sous 48 heures pour garder la mémoire fraîche.

Questions courtes et efficaces :

- Note globale sur 5
- Probabilité de recommandation sur 10
- Motif principal de satisfaction ou d'insatisfaction
- Suggestion d'amélioration en une phrase

Exemple de cadence :

Envoie un SMS le lendemain du soin, relance email au bout de 7 jours si pas de réponse. Cible un taux de réponse de 20 à 30% pour les envois digitaux, 40% pour la relance en salon.

Question	Type de réponse	But
Note globale sur 5	Note numérique	Mesurer la satisfaction immédiate
Recommanderais-tu le salon ?	Échelle 0 à 10	Calculer le NPS

Motif principal	Réponse ouverte courte	Identifier axes d'amélioration
-----------------	------------------------	--------------------------------

3. Analyser et agir sur les résultats :

Plan d'action simple :

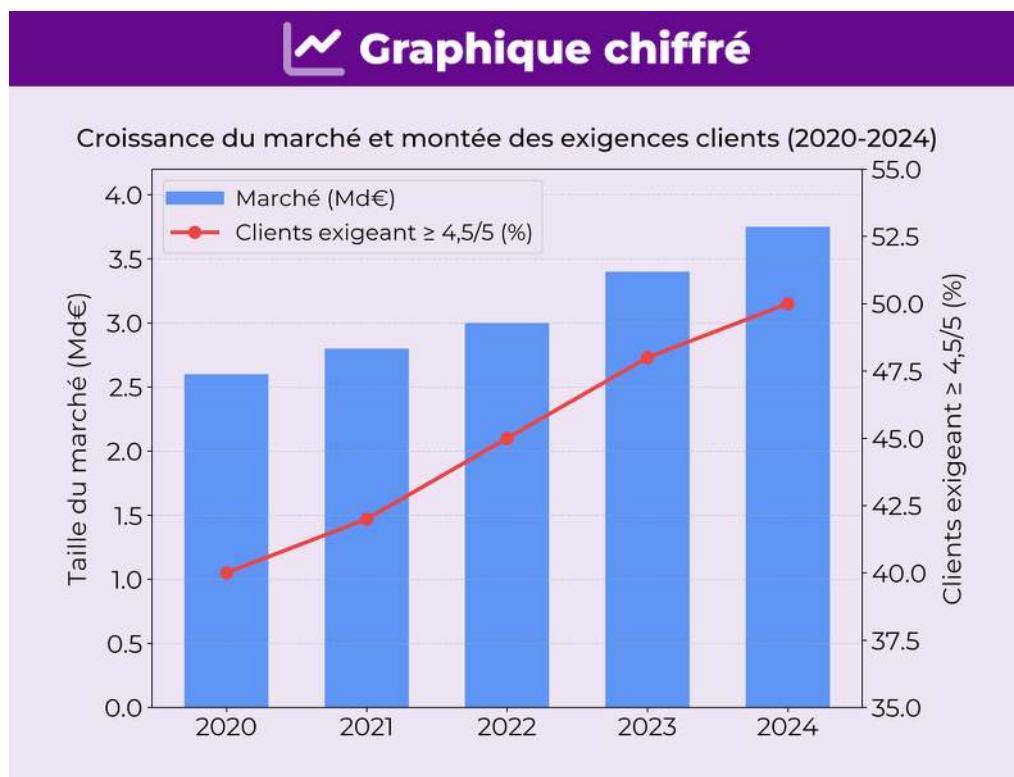
Analyse les résultats chaque semaine, puis fais un point plus complet chaque mois. Priorise 1 à 3 actions concrètes, par exemple amélioration du temps d'accueil ou formation sur une prestation précise.

Mesurer l'impact :

Fixe des objectifs chiffrés, par exemple réduire les réclamations de 30% en 3 mois ou augmenter la note moyenne de 0,5 point en 6 mois, et suis l'évolution avec un tableau mensuel.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

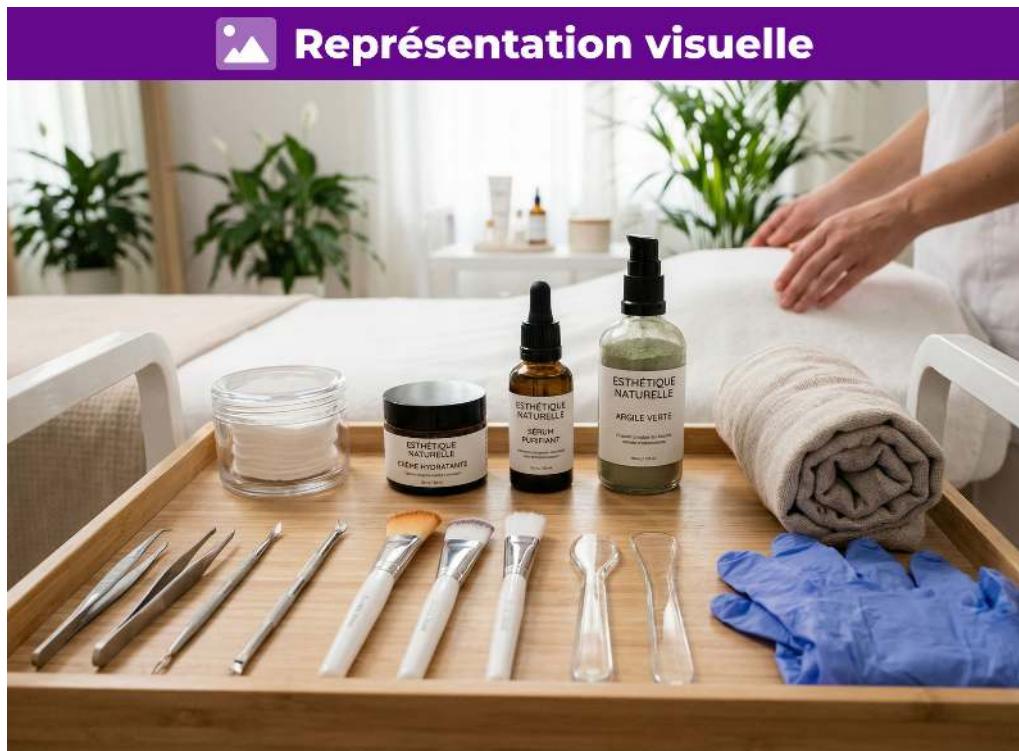
Un salon améliore l'accueil et réduit les temps d'attente de 15 minutes à 5 minutes, résultat : note moyenne passe de 4,1 à 4,6 en 2 mois, et taux de retour clients augmente de 12%.



Mini cas concret :

Contexte : Un salon de 3 cabines a organisé une promo soin visage et a recueilli 120 réponses en 1 mois, taux de réponse 28% grâce au SMS. Étapes : tri des réponses, identification des 3 motifs récurrents, mise en place d'une formation d'accueil de 2 heures.

Résultat : Note moyenne passée de 4,0 à 4,4 en 2 mois, réclamations mensuelles divisées par 2, taux de recommandation augmenté de 10 points. Livrable attendu : rapport de 2 pages avec tableau des KPI et plan d'action chiffré.



Organisation des instruments et produits en fonction des étapes du soin pour gagner en efficacité

Check-list opérationnelle :

Élément	Action à réaliser
Questionnaire	Préparer 4 questions claires et tester 1 semaine
Envoi	Envoyer sous 48 heures, relancer à J+7
Analyse	Faire un tableau hebdo et un bilan mensuel
Action	Prioriser 3 actions et suivre les résultats
Communication	Informier l'équipe des changements chaque semaine

Astuce de terrain :

Dans mon stage, une relance par SMS personnalisée a doublé le taux de réponse en 2 semaines, alors que les relances génériques restaient inefficaces.

i Ce qu'il faut retenir

Pour suivre la satisfaction, fixe d'abord **2 à 3 objectifs** (satisfaction, recommandation, réclamations) et choisis des **indicateurs simples et récurrents** (note, NPS, délai de traitement).

- Collecte via plusieurs canaux et envoie le **questionnaire sous 48 heures**, puis relance à J+7.
- Pose 4 questions max : note sur 5, recommandation sur 10, motif, suggestion.
- Analyse chaque semaine, fais un bilan mensuel et priorise 1 à 3 actions.

Mesure l'impact avec des objectifs chiffrés et un tableau mensuel. Partage les résultats et les changements avec l'équipe chaque semaine pour ancrer l'amélioration. Vise un **plan d'action chiffré** et ajuste en continu.

Gestion de l'entreprise

Présentation de la matière :

En BP Esthétique (Esthétique Cosmétique Parfumerie), la **Gestion de l'entreprise** te met dans la peau d'un responsable d'institut. Cette matière conduit à une **épreuve écrite** de **3 h**, notée sur 20, avec un **coefficent de 5**, la forme exacte dépend de l'organisation retenue pour ton centre d'examen.

Tu travailles à partir d'un dossier, tu dois analyser une situation, faire des calculs simples et proposer des décisions réalistes. J'ai vu un camarade perdre des points juste parce qu'il n'avait pas présenté ses calculs, ça calme vite.

- Fixer un prix et une marge
- Suivre des stocks et une trésorerie
- Comprendre les bases juridiques et sociales

Conseil :

Fais 3 révisions courtes par semaine, 25 minutes suffisent si tu restes régulier. Garde une fiche avec les notions qui tombent souvent, comme **charges fixes, seuil de rentabilité, TVA**, documents de gestion, et entraîne-toi sur des mini cas en 20 minutes.

Le jour de l'épreuve, réserve 15 minutes pour lire et surligner les données utiles, puis avance question par question. Écris tes étapes de calcul, même si tu vas vite, et termine par 5 minutes de relecture pour traquer les oubliés de données, d'unités ou de justification, ça peut te sauver 1 ou 2 points.

Table des matières

Chapitre 1: Suivi des stocks	Aller
1. Organisation et suivis quotidiens	Aller
2. Indicateurs et calculs pratiques	Aller
Chapitre 2: Encaissements et documents	Aller
1. Enregistrer les encaissements	Aller
2. Gérer la caisse et les moyens de paiement	Aller
3. Documents et justificatifs	Aller
Chapitre 3: Gestion financière courante	Aller
1. Préparer un budget prévisionnel simple	Aller
2. Suivre la trésorerie au quotidien	Aller
3. Indicateurs et marges utiles	Aller

Chapitre 1: Suivi des stocks

1. Organisation et suivis quotidiens :

Objectif et rôles :

Le but est de garantir la disponibilité des produits pour les soins et les ventes, tout en limitant les pertes et les surstocks. Tu dois connaître qui commande, qui réceptionne et qui contrôle les dates.

Outils et fiches :

Utilise une fiche article simple pour chaque produit, mentionnant référence, fournisseur, prix d'achat, date d'ouverture et date de péremption. Un tableau Excel ou un logiciel basique suffit pour commencer.

Rythme et fréquences :

Vérifie les stocks au minimum une fois par semaine pour les produits consommables, et une fois par mois pour les produits vendables. Fais un inventaire complet tous les 3 mois environ.

Exemple de suivi quotidien :

Chaque matin, vérifie 5 items prioritaires: produits d'hygiène, huiles, crèmes visage, gants et coton. Note les écarts sur la fiche et transmets au responsable si la rupture approche.

Petite anecdote : la première fois que j'ai géré les stocks en salon, j'ai commandé trop de sérum et j'ai appris à calculer la consommation moyenne dès le premier trimestre.

2. Indicateurs et calculs pratiques :

Calculs essentiels :

Connaître quelques formules simples te sauvera du gaspillage et des ruptures. Les chiffres te permettent de commander juste ce qu'il faut et d'évaluer la performance du stock.

- Rotation du stock = Consommation annuelle ÷ Stock moyen
- Stock moyen = $(\text{Stock au début} + \text{Stock à la fin}) \div 2$
- Point de commande = Consommation journalière × Délai fournisseur + Stock de sécurité

Mini cas concret :

Contexte : Institut de beauté avec 3 praticiennes, consommation mensuelle de 120 flacons de lotion, stock initial 80 flacons, délai fournisseur 14 jours. Objectif, éviter rupture tout en limitant valeur immobilisée.

Étapes, résultat et livrable attendu :

Étapes : calculer consommation journalière $120 \div 30 = 4$ flacons, point de commande = $4 \times 14 + 20$ (stock sécurité) = 76 flacons. Résultat, commander quand stock atteint 76 flacons. Livrable : fiche réappro mensuelle et bon de commande pour 120 flacons.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu peux réduire le stock moyen en passant d'un réappro toutes les 6 semaines à un réappro toutes les 4 semaines, ce qui diminue la valeur immobilisée et améliore la trésorerie.

Élément	Formule	Interprétation	Valeur cible
Rotation du stock	Consommation annuelle \div Stock moyen	Nombre de renouvellements par an	4 à 12 selon produit
Délai moyen de rupture	Jours sans disponibilité	Impact sur la vente et la prestation	Moins de 5% du temps
Coût de stockage	Valeur du stock \times Taux annuel	Coût indirect de conserver du stock	Autour de 8 à 12% par an
Taux de rupture	Nombre de références en rupture \div total références \times 100	Mesure la fiabilité d'approvisionnement	Inférieur à 5%

Astuce pratique :

Classe les produits en A, B, C selon valeur et rotation. Pour les A, commande plus souvent et en plus petite quantité. Cette méthode réduit le coût de stockage et limite les pérémptions.

Check-list opérationnelle :

- Vérifie les dates de pérémption toutes les semaines.
- Note tout écart entre fiche et stock physique immédiatement.
- Calcule le point de commande pour 5 produits prioritaires.
- Prépare un bon de commande mensuel pour les consommables.
- Archive les factures et compare prix fournisseur tous les 6 mois.

i Ce qu'il faut retenir

Tu organises le suivi pour assurer la **disponibilité des produits** sans surstock ni pertes : clarifie qui commande, réceptionne et contrôle les dates, et suis chaque référence via une **fiche article simple** (réf, fournisseur, prix, ouverture, pérémption).

- Cadence : consommables chaque semaine, vendables chaque mois, inventaire complet tous les 3 mois.

- Pilote avec le **point de commande** et la rotation (stock moyen, délai fournisseur, stock de sécurité) pour éviter les ruptures.
- Optimise avec la **méthode ABC** : les produits A se commandent plus souvent, en petites quantités.

Note immédiatement les écarts, vérifie les préremptions chaque semaine et prépare un bon de commande mensuel. En suivant quelques indicateurs simples, tu sécurises les prestations et tu protèges la trésorerie.

Chapitre 2 : Encaissements et documents

1. Enregister les encaissements :

Objectif et rôle :

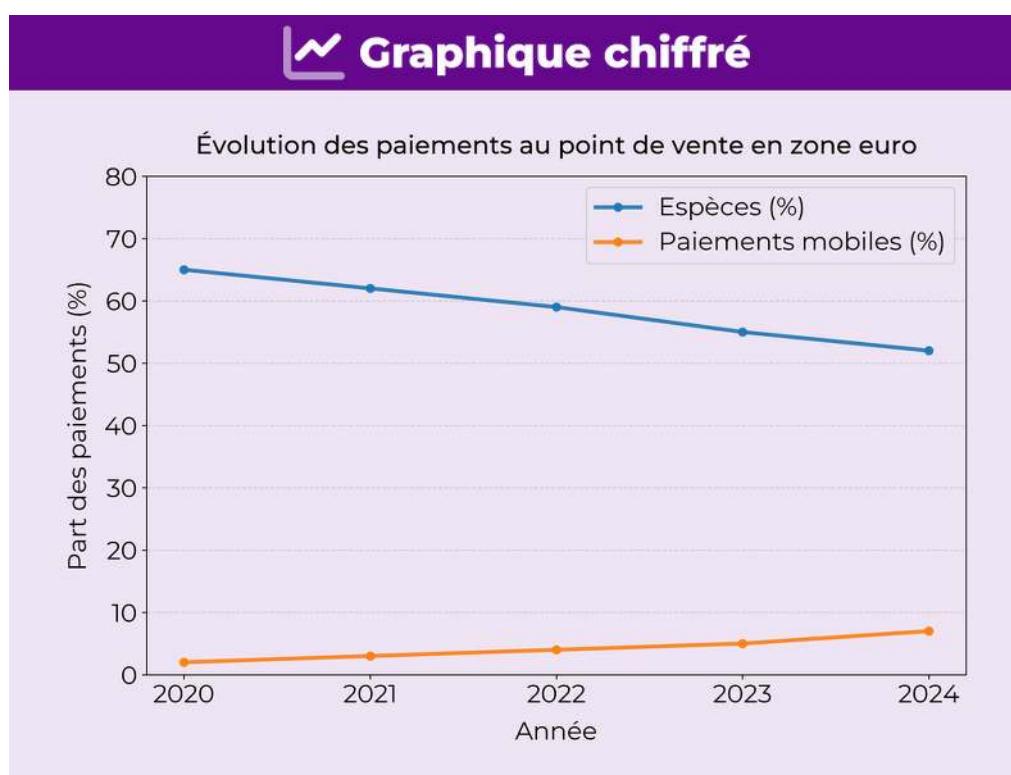
Tu dois comprendre pourquoi chaque paiement doit être tracé, pour assurer la trésorerie, prouver une vente et respecter les obligations fiscales. C'est indispensable pour éviter un écart de caisse non justifié.

Méthode d'enregistrement :

Note la date, le moyen de paiement, le montant hors taxe et la TVA. Indique le nom du client si nécessaire, puis enregistre dans le logiciel caisse ou sur le journal de caisse papier à la fin de la journée.

Cas pratique :

Enregistrer une vente de prestation à 60 euros TTC avec TVA à 20%, calcule 10 euros de TVA et 50 euros de recette HT. Transcris ces chiffres dans le journal de caisse et le logiciel de gestion.



Exemple d'encaissement :

Une cliente paie 45 euros en espèces pour une épilation. Tu inscris 45 euros en recettes espèces, précises la TVA applicable, et scannes le ticket client pour archivage numérique.

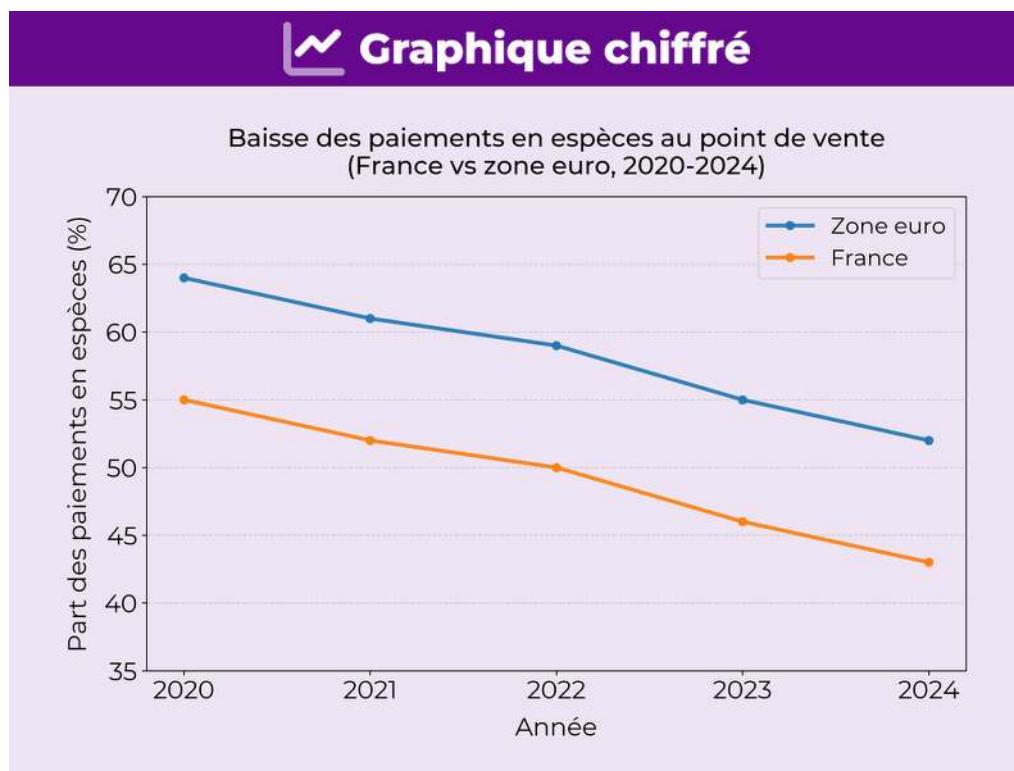
2. Gérer la caisse et les moyens de paiement :

Organisation quotidienne :

Ouvre la caisse avec un fond de caisse connu, compte les espèces avant et après la journée, et fais un rapprochement entre total caisse et ventes enregistrées, idéalement 1 fois par jour à la fermeture.

Sécurité et contrôles :

Verrouille la caisse, limite l'accès à 1 ou 2 personnes autorisées, et effectue un point de contrôle hebdomadaire des tickets non justifiés. Signale tout écart supérieur à 5 euros immédiatement au responsable.



Indicateurs de suivi :

Suivre quelques chiffres simples t'aide à détecter un problème rapidement, comme le nombre de paiements cartes, le total espèces, et l'écart de caisse quotidien.

Indicateur	Formule ou action	Seuil indicatif
Chiffre d'affaires journalier	Somme des ventes TTC	Variable, surveille baisse > 20%
Montant espèces	Total espèces déclaré à la fermeture	Écart acceptable $\pm 5 \text{ €}$
Nombre de paiements carte	Comparer au ticket TPE	Vérifier si écart > 1 transaction
Remise bancaire hebdo	Total cartes envoyées en banque	Comparaison banque vs caisse

Exemple de clôture :

À 19h30, tu retires le chèque du jour, comptes les espèces, compares au journal, imprimes le rapport du logiciel pour vérifier que le total TTC correspond au montant dans la caisse.

Astuce organisation :

Prépare un fichier Excel simple avec colonnes date, CA TTC, espèces, CB, écart. En 5 minutes par jour tu vois les tendances et détectes une anomalie avant qu'elle ne devienne un problème.

3. Documents et justificatifs :

Types de documents à conserver :

Garde les tickets, factures clients, bordereaux de remises de chèques, rapports TPE et relevés bancaires. Ces pièces servent de preuve pour la comptabilité et pour la TVA à déclarer chaque période.

Conservation et archivage :

Archive physiquement 10 ans les factures clients selon les règles et numérise les documents au format lisible. Range les fichiers par année et par type pour retrouver rapidement une pièce en cas de contrôle.

Mini cas concret :

Contexte, étapes, résultat et livrable attendu :

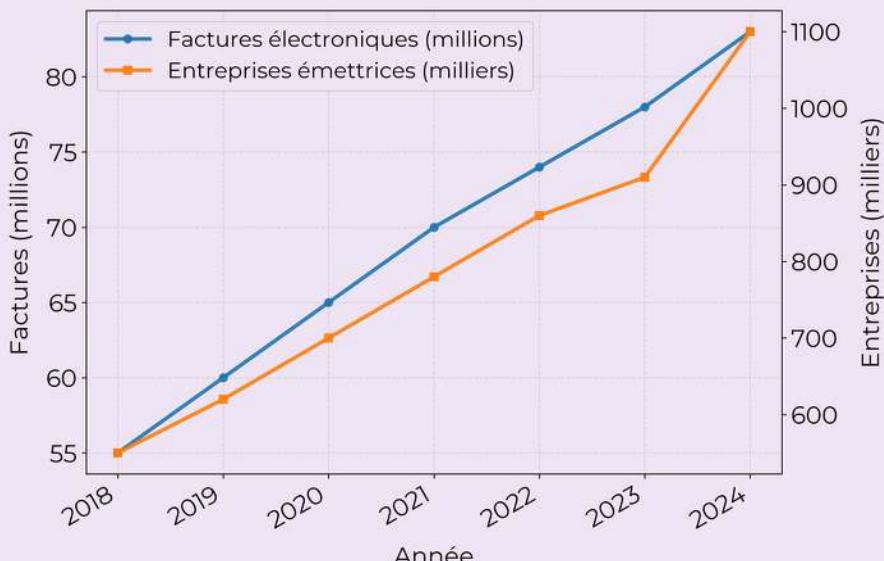
- Contexte : salon qui souhaite fiabiliser la clôture hebdomadaire.
- Étapes : compter caisse chaque soir pendant 7 jours, relever rapports TPE, comparer banque et logiciel, noter écarts.
- Résultat : écart moyen réduit de 12 € à 2 € par semaine après 2 semaines d'application.
- Livrable : tableau Excel hebdomadaire récapitulant 7 jours de CA TTC, espèces, CB, écart total.

Exemple d'archivage :

Après une prestation facturée 120 euros TTC, tu scannes la facture, nommes le fichier "2026-03-12_Facture_ClientDupont_120EUR.pdf" et le stockes dans le dossier 2026/factures clients.

Graphique chiffré

Montée des factures électroniques et des émetteurs (France, 2018-2024)



Tâche	Fréquence	Résultat attendu
Clôture de caisse	Quotidienne	CA TTC égal au total des tickets
Remise TPE	Hebdomadaire	Total cartes vers banque justifié
Archivage numérique	Mensuelle	Documents indexés et sauvegardés
Vérification TVA	Trimestrielle	TVA collectée cohérente avec ventes

Astuce de stage :

Apprends à imprimer le rapport Z du TPE et à le ranger dans l'ordre. Les tuteurs apprécient quand tu présentes les justificatifs triés, cela montre du professionnalisme et te protège.

i Ce qu'il faut retenir

Tu dois **tracer chaque paiement** pour sécuriser la trésorerie et justifier ventes et TVA. À chaque encaissement, note date, moyen, montant HT, TVA et, si besoin, le client, puis saisis dans le logiciel ou le journal.

- Fais une **clôture quotidienne** : fond de caisse connu, comptage avant/après, rapprochement ventes vs caisse.
- Surveille l'**écart de caisse** : au-delà de 5 €, tu signales tout de suite.
- Conserve tickets, factures, rapports TPE, remises et relevés, avec **archivage 10 ans** et classement clair.

Un suivi simple (espèces, CB, CA, écarts) te permet de détecter vite une anomalie.
Des justificatifs bien rangés te protègent en cas de contrôle et facilitent la déclaration de TVA.

Chapitre 3 : Gestion financière courante

1. Préparer un budget prévisionnel simple :

Objectif et périodicité :

Le but est d'anticiper tes recettes et tes dépenses pour les 3 à 12 prochains mois, afin d'éviter les surprises et de décider des investissements ou promotions possibles.

Construction pas à pas :

Commence par lister recettes mensuelles : prestations, ventes de produits. Ajoute les charges fixes et variables, puis calcule le résultat prévu. Révise le budget chaque mois selon la réalité.

Plan simple :

Utilise un tableau avec 3 colonnes : mois, recettes, dépenses. Calcule le solde mensuel et un cumul sur 3 mois, cela suffit pour un institut de petite taille.

Exemple de budget :

Pour un institut : chiffre d'affaires prestations 12 000€ par mois, ventes produits 2 000€, charges fixes 3 000€, achats consommables 1 200€, résultat prévisionnel 9 800€.

2. Suivre la trésorerie au quotidien :

Outils et fréquence :

Fais un point trésorerie tous les 2 à 3 jours, ou quotidiennement si tu gères la caisse. Utilise un fichier simple ou une application de suivi pour noter encaissements et sorties.

Rapprochement et vérification :

Rapproche la caisse et les relevés bancaires une fois par semaine, vérifie les écarts et note les règlements à recevoir. Cela évite les erreurs et les pertes de justificatifs.

Alerte et plan d'action :

Si ton solde prévisionnel descend sous 15 jours de charges, prends des mesures : réduire achats, reporter investissement, demander un découvert autorisé à la banque.

Exemple de prévision sur 30 jours :

Solde initial 4 000€, encaissements attendus 6 000€, dépenses prévues 8 500€, solde final prévu 1 500€. Action : réduire achats non urgents de 800€.

Astuce de stage :

Note toujours la date de règlement promise par chaque client, cela évite d'oublier 1 000€ et de se retrouver coincé en fin de mois.

3. Indicateurs et marges utiles :

Calculs pas à pas :

Calcule la marge brute par prestation : prix de vente moins coût du produit utilisé, puis divise par le prix de vente et multiplie par 100 pour obtenir un pourcentage clair.

Interprétation pour ton institut :

Une marge supérieure à 70% sur une prestation indique une bonne rentabilité. Si tu vends des produits, vise une marge produit autour de 30 à 50% selon la gamme.

Mini cas concret :

Contexte : institut de quartier avec 800 ventes de prestations par mois. Étapes : recenser prix, calculer coût des consommables, analyser marge. Résultat : augmenter menu express et gagner 1 200€ de marge mensuelle. Livrable attendu : tableau mensuel chiffré des prestations et marge totale.

Indicateur	Formule	Seuil pratique
Marge brute prestation	$(\text{Prix vente} - \text{Coût produit}) \div \text{Prix vente} \times 100$	Supérieur à 70%
Taux de trésorerie	$\text{Solde bancaire} \div \text{Charges mensuelles}$	Au moins 1,5 mois
Taux de marge produit	$(\text{Prix vente} - \text{Coût achat}) \div \text{Prix vente} \times 100$	30 à 50%

Interprétation rapide :

Si la marge décroît, ajuste prix, réduit coût d'achat ou privilégie prestations à forte valeur ajoutée. Si la trésorerie tombe sous 1 mois de charges, mets en place un plan d'urgence immédiat.

Checklist opérationnelle :

- Faire un point trésorerie tous les 3 jours et noter écarts.
- Mettre à jour le budget prévisionnel mensuel le 1er de chaque mois.
- Vérifier les marges par prestation chaque fin de semaine.
- Garder 1 facture client scannée et triée par date pour 6 mois.
- Prévoir une réserve de trésorerie représentant au moins 1,5 mois de charges.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Tu peux standardiser le temps et les produits pour chaque soin, réduire le gaspillage de produit de 20% et gagner environ 300€ de marge par mois sur un institut de taille moyenne.

i Ce qu'il faut retenir

Tu pilotes ton institut en combinant **budget prévisionnel simple**, suivi de caisse et **indicateurs de marge**. Prévois recettes et dépenses sur 3 à 12 mois dans un tableau (mois, recettes, dépenses) et réajuste chaque mois.

- Fais un **point trésorerie régulier** (tous les 2 à 3 jours) et rapproche caisse et banque chaque semaine.
- Si tu descends sous 15 jours de charges, réduis les achats, reporte un investissement ou négocie un découvert.
- Suis la marge : vise **marge prestation supérieure** à 70% et marge produit 30 à 50%, puis ajuste prix, coûts ou mix de prestations.

Note les dates de règlement promises pour éviter les trous de trésorerie.

Standardiser tes soins et limiter le gaspillage peut aussi améliorer ta marge. Avec ces routines, tu anticipes, corriges vite et sécurises une réserve d'au moins 1,5 mois de charges.

Management du personnel

Présentation de la matière :

En **BP Esthétique**, le **Management du personnel** sert à encadrer une équipe au quotidien, planning, intégration, motivation, règles de base du droit du travail, et gestion des tensions. Cette matière conduit à l'épreuve **Gestion de l'entreprise**, notée sur 20, avec un **coefficent de 4**, en **épreuve écrite** de **3 h** quand tu passes en examen final, et en CCF quand ton centre est habilité, la durée officielle du CCF n'est pas toujours précisée.

Concrètement, tu apprends à recruter, former, faire un briefing, suivre la performance, et éviter les erreurs classiques comme un planning irréaliste. Je me souviens d'un camarade qui a tout débloqué le jour où il a relié chaque notion à une scène vécue en institut, là ça devenait évident.

Conseil :

Révise avec une routine simple, 30 minutes, 4 jours par semaine, et garde toujours 1 exemple concret pour chaque thème, conflit, absence, retard, période d'essai, entretien. Le piège, c'est de réciter la théorie sans proposer d'action, toi tu dois décider.

Entraîne-toi au format sujet, surtout la gestion du temps, 10 minutes de lecture, 2 heures de réponses, 30 minutes de relecture. Et prépare 3 mini scénarios d'équipe, ça aide à argumenter sans paniquer.

- Faire 6 fiches courtes sur planning, recrutement, motivation, conflit, formation, règles
- Traiter 2 sujets complets en 3 h pour caler le rythme
- Rédiger 3 réponses types avec diagnostic, décision, justification

Table des matières

Chapitre 1: Organisation du travail	Aller
1. Organiser son poste et son planning	Aller
2. Coordonner l'équipe et les tâches	Aller
Chapitre 2: Recrutement et intégration	Aller
1. Préparer le recrutement	Aller
2. Mener les entretiens et sélectionner	Aller
3. Intégrer et fidéliser	Aller
Chapitre 3: Formation et tutorat	Aller
1. Concevoir un plan de formation	Aller
2. Mettre en place le tutorat en salon	Aller
3. Évaluer les compétences et suivre la progression	Aller
Chapitre 4: Animation d'équipe	Aller

1. Mobiliser et motiver l'équipe [Aller](#)
 2. Animer les rendez-vous et briefings [Aller](#)
 3. Gérer la performance commerciale et les challenges [Aller](#)
- Chapitre 5 : Évaluation du personnel** [Aller](#)
1. Principes et objectifs de l'évaluation [Aller](#)
 2. Méthodes et outils d'évaluation [Aller](#)
 3. Suivi, bilan et plan d'amélioration [Aller](#)

Chapitre 1: Organisation du travail

1. Organiser son poste et son planning :

Objectif et public :

Tu dois installer un poste ergonomique et clair pour travailler vite et proprement, que tu sois en formation ou en stage. L'objectif est de traiter 4 à 6 clientes par demi-journée sans stress ni perte de matériel.

Plan simple :

Prépare un planning journalier avec créneaux de 30, 45 ou 60 minutes selon le soin, en laissant 10 minutes entre chaque rendez-vous pour nettoyage et rangement.

Outils et matériel :

Range les produits par catégorie et étiquette les tiroirs, garde à portée 3 serviettes propres, 2 instruments stérilisés, et 1 kit d'urgence pour réactions allergiques.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Un soin visage de 45 minutes est préparé 10 minutes à l'avance, ce qui réduit le temps mort et augmente la capacité à 8 soins par jour au lieu de 6.

Action	Pourquoi
Préparer la table	Permet d'accueillir la cliente immédiatement
Vérifier le stock	Évite les ruptures pendant la journée
Nettoyage entre clients	Garantit l'hygiène et rassure la cliente
Noter les préférences	Personnalise le service et fidélise

2. Coordonner l'équipe et les tâches :

Rôle et responsabilités :

En salon, chacun a un rôle clair, assistante, esthéticienne ou réceptionniste. Répartis 3 tâches principales par personne pour éviter les doublons et garder la rotation fluide.

Communication quotidienne :

Fais un point de 10 minutes le matin pour lister 3 priorités du jour, annoncer les absences et répartir les rendez-vous. Cela réduit les erreurs et les retards.

Gestion des imprévus :

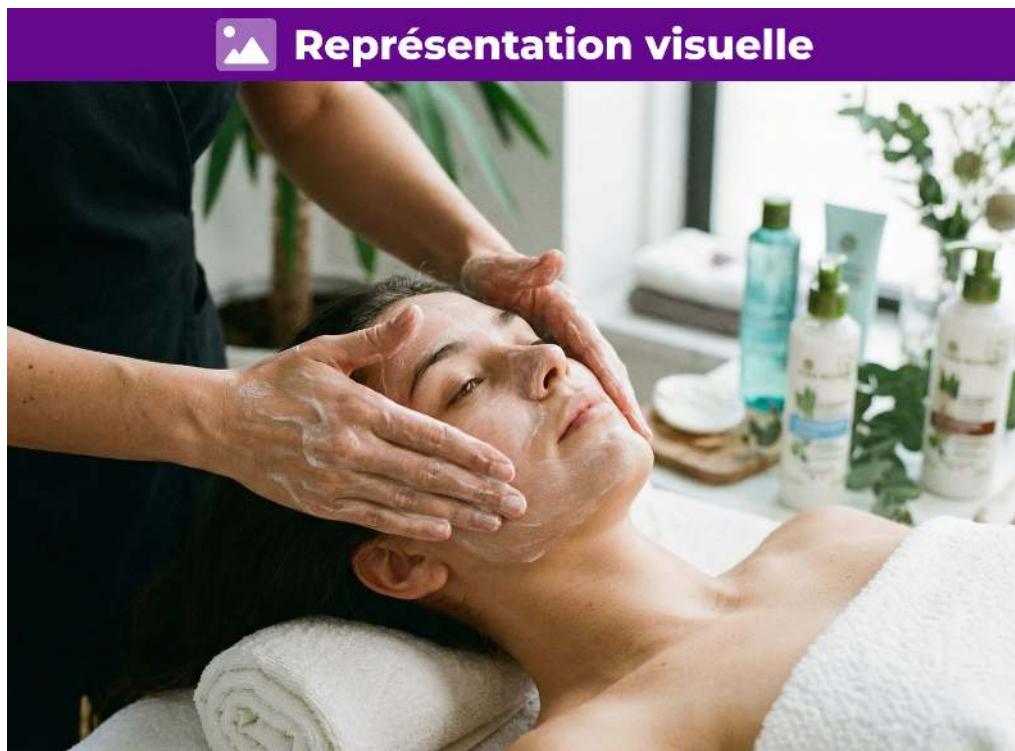
Prévois 1 créneau tampon par matinée pour prendre en charge un retard, une urgence ou un rendez-vous prolongé, cela protège ton planning et ton chiffre d'affaires.

Astuce organisation :

Utilise un tableau blanc ou un agenda partagé et note les allergies et préférences clientes, c'est un gain de temps et de qualité, et ça évite une erreur fréquente.

Exemple de mini cas concret :

Contexte salon de quartier, 1 esthéticienne et 1 assistante, objectif augmenter capacité de soins de 20% sur 1 semaine sans embauche.



Nettoyage en deux étapes : démaquillage puis nettoyage moussant pour une peau parfaitement propre

Élément	Détail chiffré
Objectif	Augmenter le nombre de soins de 20% en 7 jours
Étapes	Réduction des temps morts de 15 minutes par soin, 2 clients supplémentaires par jour
Résultat attendu	+14 soins sur la semaine, +420€ de chiffre d'affaires si soin moyen 30€
Livrable attendu	Tableau de suivi simple avec 7 lignes et colonnes clients, temps, revenu

Petite anecdote: lors de mon stage j'ai doublé l'efficacité d'une matinée en déplaçant un tiroir et en notant 3 allergies récurrentes, la patronne a été contente.

i Ce qu'il faut retenir

Pour travailler vite et proprement, installe un **poste ergonomique et clair** et prépare un **planning avec créneaux** adaptés (30, 45 ou 60 min) avec 10 min entre chaque cliente pour nettoyer et ranger.

- Range par catégories, étiquette les tiroirs, garde 3 serviettes, 2 instruments stérilisés et un **kit d'urgence allergique**.
- En équipe, définis les rôles et limite à 3 tâches principales par personne pour éviter les doublons.
- Fais un **point d'équipe matinal** de 10 min et prévois un créneau tampon pour les imprévus.

Anticipe la préparation des soins pour réduire les temps morts et augmenter ta capacité. Note allergies et préférences dans un tableau ou agenda partagé pour sécuriser l'hygiène, personnaliser le service et fidéliser.

Chapitre 2 : Recrutement et intégration

1. Préparer le recrutement :

Objectif et public :

Ce point t'aide à définir précisément le profil recherché, les compétences techniques et le tempérament adaptés au salon, ainsi que le type de contrat, le temps de travail et la fourchette salariale envisagée.

Outils de recrutement :

Tu peux t'appuyer sur des outils simples et efficaces pour trier rapidement les candidatures et repérer les bons profils.

- Annonce détaillée avec tâches et conditions
- CV et lettre de motivation
- Mise en situation pratique de 30 à 45 minutes
- Fiche d'évaluation standardisée

Exemple d'annonce :

Recherche esthéticienne diplômée, contrat CDI 35 heures, début immédiat, salaire brut 1 800 à 2 100 €/mois selon expérience, 1 week-end sur 4, entretien avec mise en pratique 30 minutes.

Critère	Poids (sur 20)
Compétences techniques	8
Accueil et relation client	5
Autonomie et organisation	4
Présentation et hygiène	3

2. Mener les entretiens et sélectionner :

Préparer l'entretien :

Imprime la grille d'évaluation, prépare 6 questions ouvertes et un cas pratique. Prévois 45 à 60 minutes par candidat pour échange, démonstration et débriefing avec l'équipe si besoin.

Conduire l'entretien :

Commence par présenter le salon 2 minutes, puis laisse le candidat parler 15 minutes de son parcours, ensuite passe à la simulation pratique et note les gestes, le rythme et la relation client.

Sélection et erreurs fréquentes :

Ne te fie pas uniquement à la présentation ou aux années d'expérience, vérifie la technique réelle, la résistance au stress et la capacité à proposer des ventes additionnelles, évite les jugements hâtifs.

Astuce entretien :

Lors d'un stage j'ai constaté qu'une mise en situation de 20 minutes révèle souvent plus qu'une longue discussion sur le CV, privilégie l'observation pratique.

3. Intégrer et fidéliser :

Plan d'intégration :

Prévois un parcours d'accueil en 7 jours pour la découverte, 14 jours de pratique supervisée et un tuteur référent durant 3 mois, avec points hebdomadaires pour suivre la progression et régler les difficultés.

Suivi et évaluation :

Établis des points à 1 mois, 3 mois et 6 mois pour faire le bilan des progrès et des difficultés rencontrées.

Évalue objectifs de vente, satisfaction client, autonomie et respect des protocoles, puis ajuste la formation et fixe actions correctives avec délais et responsables.

Cas concret :

Contexte : salon de 3 cabines qui cherche une remplaçante après un départ, objectif réduire la période d'adaptation à 60 jours et maintenir le chiffre d'affaires mensuel.

Étapes : annonce 14 jours, six entretiens, essai de 3 jours, intégration avec tuteur 30 jours.
Résultat : augmentation des ventes produits de 15 % en 90 jours. Livrable attendu : feuille de suivi hebdomadaire et rapport chiffré de 2 pages.

Action	Quand	Pourquoi
Préparer le poste	Avant le premier jour	Pour que le salarié commence en confiance
Présentation au client	Jour 1	Pour intégrer la personne au flux commercial
Formation produit	Semaine 1	Pour garantir les connaissances techniques
Point hebdomadaire	Chaque semaine pendant 1 mois	Pour ajuster rapidement les axes d'amélioration
Vérifier administratif	Avant la fin de la première semaine	Pour sécuriser le contrat et les droits du salarié

Ce qu'il faut retenir

Pour recruter vite et bien, commence par définir un **profil recherché clair** (compétences, tempérament, contrat, horaires, salaire), puis organise une sélection factuelle.

- Rédige une annonce précise et utilise une **grille d'évaluation standardisée** (technique, relation client, organisation, hygiène).
- En entretien, prépare questions ouvertes et cas pratique, puis privilégie la **mise en situation pratique** pour observer gestes, rythme et gestion du stress.
- Évite les biais: présentation et ancienneté ne suffisent pas, vérifie aussi la vente additionnelle.

Après l'embauche, suis un **plan d'intégration structuré**: accueil, pratique supervisée, tuteur 3 mois et points réguliers (1, 3, 6 mois). Tu mesures ventes, satisfaction, autonomie et respect des protocoles, puis tu ajustes la formation avec actions datées.

Chapitre 3 : Formation et tutorat

1. Concevoir un plan de formation :

Objectif et public :

Définis d'abord l'objectif pédagogique et le public visé, par exemple l'amélioration des techniques d'épilation pour des apprentis en première année. Cela guide la durée, les moyens et l'évaluation.

Plan simple :

Structure un plan sur 6 à 12 semaines avec modules courts de 30 à 90 minutes, en alternant théorie pratique. Inclue 2 évaluations formatives pour suivre la progression réelle.

Exemple plan de module :

Module d'une semaine sur l'épilation à la cire, 3 sessions pratiques de 60 minutes, 1 séance de théorie de 45 minutes et une mini-évaluation pratique de 20 minutes.

2. Mettre en place le tutorat en salon :

Rôle du tuteur :

Le tuteur accompagne, montre, corrige et sécurise. Attends de lui qu'il consacre 1 heure par jour à son tutoré en phase d'intégration, puis 2 à 3 séances hebdomadaires de suivi.

Méthodes pratiques :

Utilise la démonstration, le "faire avec" puis le "faire seul". Prévois des missions chiffrées, par exemple 10 modelages complets supervisés avant validation en autonomie.

Astuce de terrain :

Donne toujours un feedback immédiat après une prestation, signale 2 points positifs et 1 point à améliorer pour que la critique soit utile et mémorisable.

Élément	Durée recommandée	Indicateur
Séance d'observation	30 à 60 minutes	Nombre d'observations réalisées
Séance accompagnée	60 minutes	Taux d'autonomie atteint (%)
Évaluation pratique	20 à 30 minutes	Score sur grille (sur 20)

3. Évaluer les compétences et suivre la progression :

Outils d'évaluation :

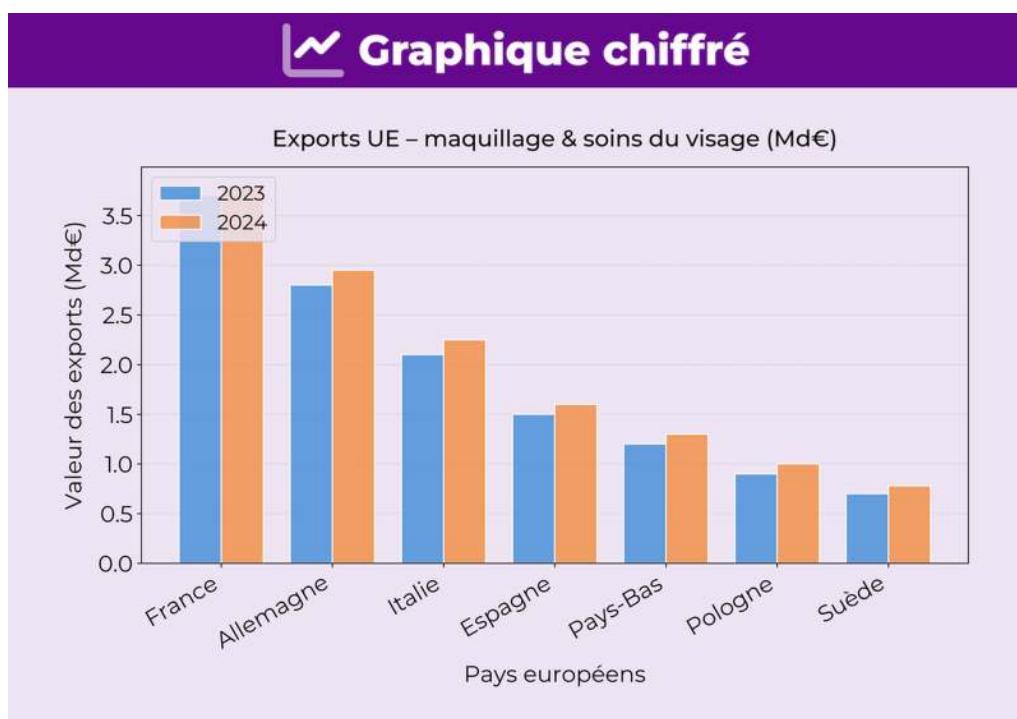
Prépare des grilles simples avec critères clairs, par exemple autonomie, hygiène, relation client, technique. Note chaque critère sur 4 niveaux pour obtenir une synthèse chiffrée.

Retour et progression :

Planifie des entretiens bimensuels de 20 minutes pour revoir objectifs. Fixe 3 objectifs mesurables par entretien pour permettre un suivi concret et visible par le stagiaire.

Exemple cas concret tutorat :

Contexte : un tuteur suit un stagiaire sur 4 semaines pour maîtriser le soin du visage de base. Étapes : observation 2 jours, 8 séances accompagnées, 2 évaluations. Résultat : 85% d'autonomie et 12 prestations réalisées. Livrable : dossier de suivi avec 12 fiches de prestation et une grille d'évaluation finale notée sur 20.



Exemple d'entretien de suivi :

Un entretien bimensuel où tu relèves 3 points atteints, 2 à améliorer et fixes 2 actions concrètes pour la quinzaine suivante, par écrit dans le livret de suivi.

Checklist opérationnelle	Action
Avant la séance	Prépare le matériel et la fiche objectif en 10 minutes
Pendant la séance	Observe, guide, note 3 points clés
Après la séance	Donne un feedback immédiat de 5 minutes
Suivi écrit	Complète le livret de suivi et fixe la prochaine action
Validation	Valide après 10 prestations observées ou score acceptable sur grille

Quelques erreurs fréquentes :

Ne pas formaliser les objectifs, donner des retours vagues ou attendre trop longtemps avant d'intervenir. Ces erreurs ralentissent la progression et démotivent rapidement.

Conseils pratiques :

Reste concret, note tout, utilise des chiffres pour mesurer l'amélioration. Selon l'ONISEP, le BP dure généralement 2 ans, alors optimise chaque mois de stage pour gagner en compétences mesurables.

Exemple d'organisation hebdomadaire :

Réserve 2 heures par semaine pour tutorat, 1 heure pour correction de fiches et 1 séance pratique collective de 90 minutes, cela crée un rythme clair et efficace.

i Ce qu'il faut retenir

Pour réussir formation et tutorat, pars d'un **objectif pédagogique clair** et du public visé. Construis un plan sur 6 à 12 semaines avec des modules de 30 à 90 minutes, alternant théorie et pratique, et intègre des évaluations.

- Organise le tutorat : **démonstration, faire avec**, puis autonomie, avec missions chiffrées (ex : 10 prestations supervisées).
- Prévois du temps : 1 h/j au début, puis 2 à 3 suivis/semaine, plus un **feedback immédiat utile** (2 positifs, 1 axe).
- Suis la progression via grilles à critères et entretiens bimensuels (3 objectifs mesurables).

Reste concret et écrit tout : objectifs, observations, scores, prochaines actions. Évite les retours vagues et les interventions tardives, sinon tu freines la motivation et la progression.

Chapitre 4 : Animation d'équipe

1. Mobiliser et motiver l'équipe :

Objectifs et enjeux :

Motiver l'équipe, c'est augmenter la qualité de service et la fidélisation client. Fixe des objectifs courts et visibles pour stimuler l'effort quotidien et garder une ambiance positive sur les services.

Actions simples :

Mets en place des rituels courts, par exemple un tableau des ventes journalier, un compliment hebdomadaire, ou une reconnaissance publique pour une prestation réussie au sein de l'équipe.

Indicateurs de suivi :

Suivi des ventes retail, nombre de réservations, taux de transformation des devis et satisfaction client. Ces indicateurs te disent rapidement si tes actions ont un effet sur l'activité.

2. Animer les rendez-vous et briefings :

Fréquence et durée :

Organise des briefings courts et réguliers, 2 fois par semaine pendant 10 à 15 minutes. Cela évite la surcharge d'informations et maintient l'équipe alignée sur les priorités commerciales et qualité.

Structure du briefing :

Commence par les chiffres clés, liste 2 objectifs du jour, signale 1 point qualité, et termine par une question ouverte pour recueillir un retour de l'équipe.

Astuce pratique :

Affiche les objectifs visible dans l'espace pause. Une visibilité quotidienne renforce l'engagement et facilite la discussion pendant 3 minutes après chaque briefing.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

Pour un salon, tu peux réduire le temps de préparation client de 8 à 5 minutes en standardisant la fiche d'accueil, ce qui augmente le nombre de rendez-vous possibles par journée.

3. Gérer la performance commerciale et les challenges :

Fixer des objectifs réalisables :

Base tes objectifs sur les chiffres réels, par exemple augmenter le chiffre retail de 10% par mois. Ajuste en fonction des saisons, des congés et des capacités de l'équipe.

Mécanique des challenges :

Crée des challenges accessibles, récompense l'effort et pas seulement le résultat. Par exemple une prime symbolique de 50€ pour le plus de ventes retail en 30 jours motive sans déséquilibrer la paye.

Mini cas concret :

Contexte :

Salon de 3 esthéticiennes avec vente retail moyenne de 3 000€ par mois. Objectif : +12% en 30 jours. Étapes :

- Fixer objectif individuel de +4% par personne
- Former 2 fois 20 minutes sur argumentation produit
- Mettre en place un challenge esprit d'équipe avec suivi quotidien

Résultat :

L'équipe augmente la vente retail à 3 360€, soit +12% en 30 jours. Livrable attendu :

Tableau de bord mensuel présentant chiffre initial, augmentation en euros et actions menées, et fiche retour client avec 50 enquêtes réalisées.

Indicateur	Objectif	Fréquence de suivi
Vente retail	+10% mois	Hebdomadaire
Taux de transformation	Augmenter de 3 points	Quotidien
Satisfaction client	> 90% positif	Mensuel

Checklist opérationnelle :

Voici une check-list rapide pour t'aider sur le terrain, à cocher chaque jour ou chaque semaine selon l'item choisi.

Tâche	Action rapide	Fréquence
Briefing	10 minutes, points clés	2 fois par semaine
Suivi retail	Vérifier tableau des ventes	Quotidien
Feedback	Un point positif par personne	Hebdomadaire
Formation flash	20 minutes sur un produit	Mensuel

Erreurs fréquentes et conseils :

Ne surcharge pas les briefings d'informations, n'impose pas des objectifs inatteignables, et évite les récompenses qui divisent l'équipe. Privilégie la transparence, la reconnaissance et des objectifs mesurables.

Exemple de situation vécue :

Lors de mon stage, un challenge simple sur 21 jours a fait augmenter la vente de forfaits de 15%, surtout parce qu'on avait préparé les argumentaires ensemble en 2 séances de 15 minutes.

i Ce qu'il faut retenir

Pour animer ton équipe, vise une motivation simple et mesurable : meilleure qualité, plus de fidélisation, et une dynamique positive grâce à des **objectifs courts et visibles**.

- Installe des **rituels de reconnaissance** : tableau des ventes, compliment hebdo, mise en avant d'une prestation réussie.
- Fais des **briefings courts et réguliers** : 10 à 15 minutes, 2 fois par semaine, avec chiffres clés, 2 objectifs, 1 point qualité et une question ouverte.
- Pilote la perf avec des **challenges accessibles** : objectifs réalistes, suivi (retail, réservations, transformation, satisfaction) et récompense de l'effort.

Évite de surcharger l'équipe ou de fixer des objectifs inatteignables. Garde de la transparence, des indicateurs simples et une reconnaissance fréquente pour maintenir l'engagement.

Chapitre 5 : Évaluation du personnel

1. Principes et objectifs de l'évaluation :

Pourquoi évaluer ?

L'évaluation sert à reconnaître les points forts, repérer les axes d'amélioration, et aligner les compétences de l'équipe avec les objectifs commerciaux et qualité du salon. Elle favorise la motivation et la progression individuelle.

Fréquence et moments clés :

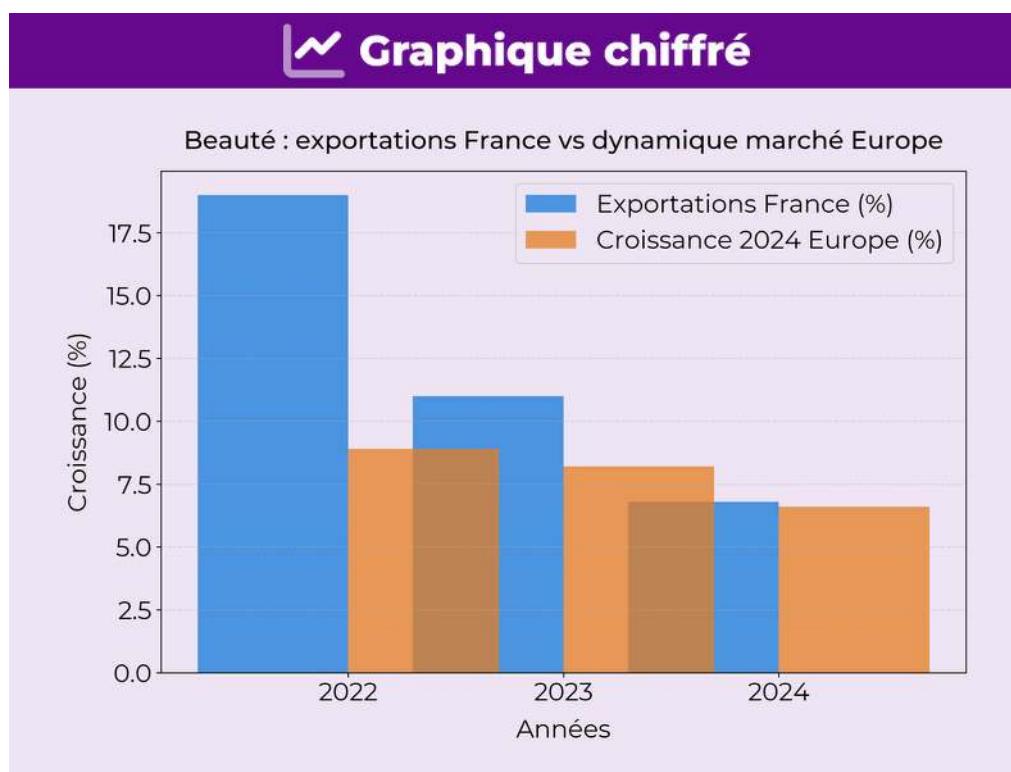
Dans un salon, vise 2 évaluations par an, une entretien annuel plus un point intermédiaire de 20 à 40 minutes. Ajoute des bilans ponctuels après 3 à 6 mois lors de changements de poste ou nouveaux services.

Objectifs mesurables :

Définis des indicateurs clairs, par exemple panier moyen, taux de fidélisation, qualité technique notée sur 20, et respect des procédures. Chaque objectif doit être mesurable et daté pour valider les progrès.

Exemple d'objectifs mesurables :

Augmenter le panier moyen de 8% en 6 mois, améliorer la notation technique moyenne de 14/20 à 16/20 en 4 mois, et réduire les annulations de rendez-vous de 15% à 10%.



2. Méthodes et outils d'évaluation :

Entretien individuel :

Prépare chaque entretien avec une grille, des exemples concrets et des chiffres. L'entretien doit durer entre 30 et 45 minutes, être bilatéral et aboutir à des actions concrètes notées sur une fiche.

Grilles et critères :

Utilise une grille comportant 8 à 12 critères répartis en compétences techniques, relation client, respect des procédures, et objectifs commerciaux. Note chaque critère de 1 à 5 pour obtenir une synthèse chiffrée.

Indicateurs quantitatifs :

Combine indicateurs commerciaux et qualitatifs. Par exemple, suivi du panier moyen, taux de vente de soins, taux de fidélisation, et évaluation technique. Les chiffres rendent l'échange factuel et objectif.

Exemple d'évaluation chiffrée :

Pour un esthéticien, tu peux suivre panier moyen, ventes de soins, taux de rendez-vous honorés, et note technique. Ces éléments servent à construire une note globale sur 20.

Indicateur	Objectif / norme
Panier moyen	Augmentation de 8% en 6 mois
Taux de fidélisation	Maintenir au moins 60% sur 12 mois
Note technique	Moyenne cible 16/20
Taux de rendez-vous honorés	Au moins 85%

3. Suivi, bilan et plan d'amélioration :

Rédaction du livrable :

Après chaque entretien, rédige une fiche synthétique et signée. Elle doit contenir la note globale sur 20, 3 points forts, 3 axes d'amélioration et 2 actions priorisées avec délais précis.

Plan d'action et formation :

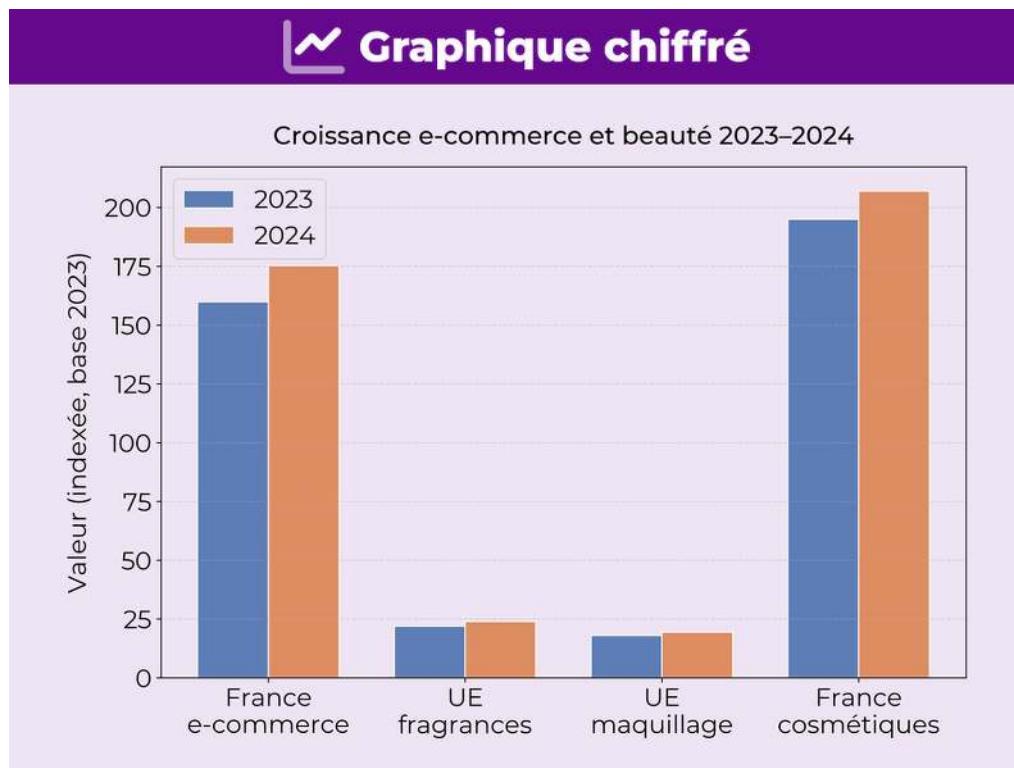
Pour chaque collaborateur, définis 2 à 3 actions concrètes, par exemple formation de 1 journée sur technique, coaching de 2 séances, ou objectif commercial chiffré à atteindre en 3 mois.

Suivi et résultats :

Planifie des points de suivi tous les 6 à 8 semaines pour vérifier l'avancement. Mesure les résultats avec les indicateurs choisis et ajuste le plan si nécessaire, selon l'évolution chiffrée.

Exemple de livrable attendu :

Fiche individuelle remplie, note globale sur 20, plan d'action avec 3 actions datées, et objectif chiffré (par ex. +8% panier moyen en 6 mois).

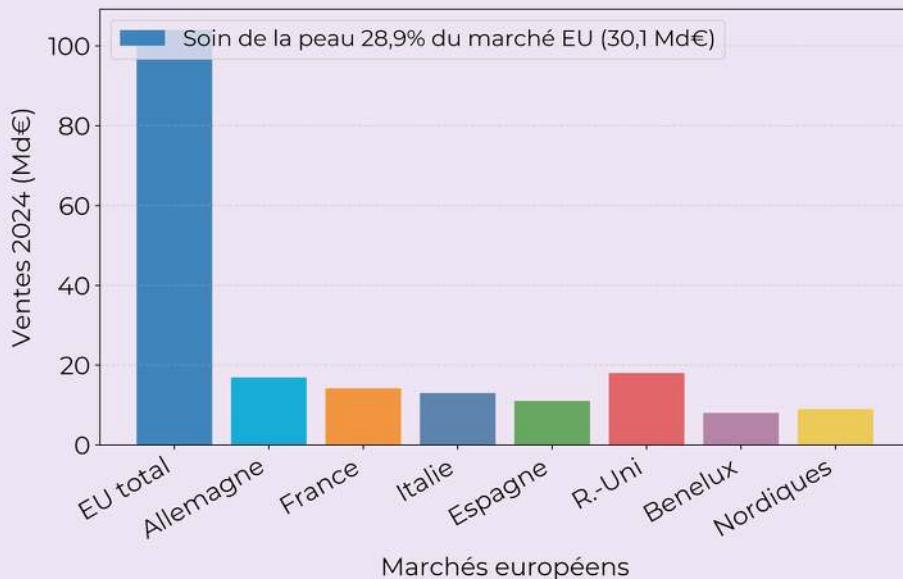


Mini cas concret :

Contexte : salon de 6 personnes constatait une stagnation du panier moyen à 30 euros.
Étapes : diagnostic sur 2 semaines, entretien individuel de 30 minutes par collaborateur, mise en place de 3 actions (formation vente 1 journée, script d'accueil, offres packagées).
Résultat : panier moyen augmenté de 10% en 6 mois, taux de revente de soins passé de 12% à 20%. Livrable attendu : fiches d'évaluation signées pour 6 collaborateurs, plan d'action chiffré, et tableau de suivi mensuel.

Graphique chiffré

Ventes cosmétiques & soins en Europe (2024, Md€)



Action	Fréquence / délai
Préparer la grille avant l'entretien	48 heures avant
Conduire l'entretien individuel	30 à 45 minutes
Rédiger la fiche et le plan d'action	48 heures après entretien
Point de suivi rapide	Toutes les 6 à 8 semaines
Bilan chiffré	Tous les 6 mois

Astuce terrain :

Sois factuel, apporte des chiffres et des exemples concrets pendant l'entretien. Une fois, j'ai sauvé une relation difficile juste en montrant 3 chiffres clairs et un plan simple à 3 actions.



Représentation visuelle



Application de 2 à 3 couches de vernis pour garantir une couleur uniforme et une tenue optimale

i Ce qu'il faut retenir

L'évaluation te sert à reconnaître les forces, cibler les progrès et aligner l'équipe avec les objectifs du salon, en restant **factuel avec des chiffres**.

- Planifie 2 rendez-vous par an : un annuel + un point intermédiaire, et ajoute un bilan à 3-6 mois en cas de changement.
- Fixe des **objectifs mesurables et datés** (panier moyen, fidélisation, note technique, rendez-vous honorés).
- Utilise une grille 8-12 critères et un entretien bilatéral de 30-45 minutes, puis un **plan d'action concret**.

Après l'entretien, rédige une fiche signée : note sur 20, 3 points forts, 3 axes d'amélioration et 2-3 actions avec délais. Fais un suivi toutes les 6-8 semaines et ajuste selon les résultats.

Cadre organisationnel et réglementaire

Présentation de la matière :

Dans le BP Esthétique (Esthétique Cosmétique Parfumerie), la matière **Cadre organisationnel et réglementaire** te sert à comprendre les règles qui cadrent un institut, un spa ou une parfumerie, pour travailler proprement et éviter les erreurs qui coûtent cher.

Elle est surtout mobilisée dans l'épreuve **Vie et gestion de l'entreprise**, évaluée à **coefficients 5**, le plus souvent en **écrit de 3 h** sur une session d'examen en fin de formation.

Concrètement, tu dois savoir exploiter des documents pro et appliquer les règles, comme l'affichage des prix, l'hygiène, la sécurité et la protection des données. Un camarade a déjà perdu des points pour avoir oublié une règle simple sur la confidentialité client.

Conseil :

Ne révise pas ça au hasard: Fais 6 fiches courtes, 1 fiche par thème, et revois-les 20 minutes, 4 jours par semaine. Le piège classique, c'est d'apprendre des définitions sans savoir les appliquer à une situation d'entreprise.

Pour t'entraîner vite, fais une mini check-list à réciter avant chaque sujet:

- Hygiène et sécurité au poste
- Obligations d'information du client
- Règles clés pour les données clients

Le jour J, repère d'abord les mots qui appellent une règle, puis justifie en 2 lignes, c'est souvent là que tu gagnes des points.

Table des matières

Chapitre 1: Hygiène et sécurité	Aller
1. Principes de base	Aller
2. Sécurité au travail et gestes d'urgence	Aller
Chapitre 2: Déontologie professionnelle	Aller
1. Principes généraux	Aller
2. Relations avec le client	Aller
3. Obligations professionnelles et responsabilité	Aller
Chapitre 3: Droit de l'entreprise	Aller
1. Choisir la forme juridique	Aller
2. Contrats et responsabilité	Aller
3. Emploi, paie et obligations sociales	Aller

Chapitre 4 : Développement durable	Aller
1. Comprendre le développement durable	Aller
2. Actions concrètes en salon	Aller
3. Réglementation et labels utiles	Aller

Chapitre 1: Hygiène et sécurité

1. Principes de base :

Objectif et public :

Ce chapitre te donne les règles indispensables d'hygiène et de sécurité pour travailler en institut, protéger les clientes et respecter la réglementation liée aux soins esthétiques et aux produits cosmétiques.

Principales règles d'hygiène :

- Lavage des mains 20 à 30 secondes avant et après chaque soin
- Port de gants jetables pour les soins d'épilation et manucure lorsque le risque de coupure existe
- Désinfection des surfaces et des outils entre chaque cliente, serviettes et linge lavés à 60°C minimum

Produits et matériels :

Range les produits dans un lieu propre et ventilé, étiquette clairement les flacons, respecte les dilutions indiquées et vérifie les dates de péremption pour éviter tout risque chimique ou allergique.

Exemple d'application :

Avant un soin visage, tu changes la serviette, tu désinfectes la table et les instruments, puis tu réalises 20 à 30 secondes de friction des mains, ce qui réduit nettement le risque de contamination croisée.

Élément	Usage	Temps ou fréquence
Savon liquide	Nettoyage des mains	20 à 30 secondes
Désinfectant surfaces	Tables et plans de travail	Après chaque cliente
Alcool à 70%	Désinfection rapide d'outils non thermostables	Contact 30 secondes à 1 minute
Gants jetables	Protection lors d'actes avec risque de coupure	À utiliser et jeter après chaque cliente

2. Sécurité au travail et gestes d'urgence :

Prévention des risques :

Identifie les risques principaux en institut, chutes, coupures, brûlures, réactions allergiques, inhalation de vapeurs, et applique des mesures simples comme une signalétique visible et un rangement sécurisé des produits.

Gestes d'urgence et protocole :

En cas d'accident, tu déclenches le plan d'urgence, contactes le 15 ou le 112 si nécessaire, prodigues les premiers soins de base et informes le responsable pour remplir un rapport d'incident dans les 24 heures.

Exemple de protocole en cas de brûlure chimique :

Rince immédiatement la zone à l'eau tiède au minimum 15 minutes, retire les vêtements contaminés, alerte le responsable et note le produit concerné pour le rapport d'incident et le suivi médical.

Mini cas concret :

Contexte: en stage, une éclaboussure d'eau chaude a touché la nuque d'une cliente, provoquant une rougeur et une douleur modérée, tu étais présent et tu as appliqué le protocole du salon.

- Étape 1: Rincer 15 minutes à l'eau tiède
- Étape 2: Appliquer une compresse froide propre et surveiller la douleur
- Étape 3: Rédiger un rapport d'incident et proposer 3 actions correctives dans les 48 heures

Résultat: blessure superficielle, récupération en 5 jours sans suivi médical prolongé.

Livrable attendu: rapport d'une page, 3 actions correctives chiffrées, mise en place sous 48 heures par le responsable.

Tâche	Fréquence	Responsable	Vérifier
Lavage des mains	Avant et après chaque cliente	Esthéticienne	Formatrice ou responsable
Désinfection des outils	Après chaque utilisation	Technicienne	Registre de traçabilité
Contrôle du stock produits	Hebdomadaire	Responsable	Étiquettes et dates
Vérification trousse secours	Mensuelle	Responsable	Liste de contrôle

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En organisant la table de travail avec 4 zones distinctes, tu gagnes en moyenne 3 minutes par soin, ce qui permet 2 clientes supplémentaires sur une journée de 8 heures en institut très fréquenté.

Petite anecdote, au début j'oubiais souvent le temps de friction des mains et j'ai reçu un rappel de la formatrice lors de mon premier mois de stage.

Ce qu'il faut retenir

Tu appliques des règles d'hygiène et de sécurité pour protéger les clientes, limiter la contamination croisée et rester conforme en institut.

- Respecte le **lavage des mains** 20 à 30 s, et porte des gants si risque de coupure (épilation, manucure).
- Assure la **désinfection entre clientes** : surfaces, outils, linge lavé à 60°C minimum, alcool 70% avec contact 30 s à 1 min.
- Gère les produits : stockage propre et ventilé, étiquetage, dilutions, dates de péremption.
- En accident, active le **plan d'urgence**, appelle 15 ou 112 si besoin, puis fais un **rapport d'incident** sous 24 h.

En cas de brûlure chimique, tu rinces 15 minutes, retires le contaminé et notes le produit. Une organisation claire du poste et des contrôles réguliers réduisent les risques et te font gagner du temps.

Chapitre 2 : Déontologie professionnelle

1. Principes généraux :

Définition et intérêt :

La déontologie regroupe les règles morales et professionnelles qui guident ton comportement au travail, elle protège le client, l'équipe et la réputation du salon.

Règles clés :

Respect, confidentialité et honnêteté sont des règles simples mais non négociables, applique-les systématiquement pour éviter les malentendus et protéger ta carrière.

- Respecter la vie privée
- Informer clairement le client
- Refuser tout profit indu

Pourquoi c'est utile ?

Une bonne déontologie fidélise les clients, réduit les litiges et facilite ton intégration en entreprise, tu gagnes en confiance et en recommandations.

Exemple d'orientation client :

Quand un client demande un conseil peau sensible, expliquer clairement les limites, proposer 2 alternatives et noter les allergies sur la fiche client.

2. Relations avec le client :

Respect et communication :

Sois toujours poli, écoute activement et reformule la demande du client, une bonne communication évite 80% des insatisfactions constatées en institut selon mon expérience.

Confidentialité et données personnelles :

Traite les données clients avec soin, conserve les fiches protégées et supprime les données non nécessaires après 3 ans, c'est une bonne pratique respectueuse.

Gestion des conflits :

Gère les réclamations calmement, propose un geste commercial mesuré et note l'incident, si le conflit perdure alerte ton responsable pour une solution écrite.

Astuce stage :

Je notaïs systématiquement les allergies et paramètres clients en 2 minutes avant chaque soin, ça m'a évité 3 incidents en 6 mois.

Situation	Comportement attendu
-----------	----------------------

Client mécontent	Ecoute active, proposition de solution et note de l'incident
Demande d'information médicale	Orienter vers professionnel de santé, ne pas diagnostiquer
Partage d'informations privées	Refuser partage, sécuriser fiches et obtenir consentement écrit

3. Obligations professionnelles et responsabilité :

Respect du secret professionnel :

Le secret professionnel couvre tout ce que le client confie, ne divulgue rien sauf urgence ou obligation légale, garde cette règle comme priorité quotidienne.

Conflits d'intérêts et impartialité :

Évite les offres préférentielles personnelles, ne favorise pas un fournisseur pour un bénéfice privé, transparence et déclaration évitent des problèmes relationnels et juridiques.

Sanctions et signalements :

En cas de manquement grave, signale au responsable, rédige un compte rendu et conserve preuves, cela permet d'engager des mesures correctives rapides et proportionnées.

Exemple de mini cas :

Contexte salon, un employé a partagé une photo client sans autorisation, étapes 1 signalement, 2 retrait du contenu, 3 présentation d'excuses et formation de 2 heures, résultat zéro nouvelles plaintes en 30 jours. Livrable: un rapport d'une page et un plan d'action de 3 mesures.

Voici une check-list opérationnelle pour le terrain, 4 points rapides à appliquer chaque jour pour rester conforme, professionnel et éviter les risques juridiques.

Tâche	Fréquence	Action rapide
Vérifier consentement	Avant soin	Signer et archiver
Mise à jour fiche client	Après rendez-vous	Noter produits et allergies
Sécuriser documents	Quotidienne	Verrouiller tiroir ou fichier
Suivi des réclamations	Hebdomadaire	Enregistrer et proposer solution

 **Ce qu'il faut retenir**

La déontologie fixe des **règles non négociables** pour protéger le client, l'équipe et la réputation du salon : respect, confidentialité, honnêteté, et refus de tout profit indu.

- Avec le client : **écoute active**, reformule, informe clairement, et n'essaie jamais de diagnostiquer (orienté vers un pro de santé).
- Données et images : applique le **secret professionnel**, sécurise les fiches, demande un consentement écrit, et supprime le non nécessaire après 3 ans.
- En cas de souci : gère calmement, note l'incident, propose une solution, puis alerte le responsable si ça persiste.

Au quotidien, vérifie le consentement avant le soin, mets à jour la fiche client après, verrouille les documents, et suis les réclamations. Cette rigueur fidélise, évite les litiges et renforce ta crédibilité.

Chapitre 3 : Droit de l'entreprise

1. Choisir la forme juridique :

Formes courantes :

La forme juridique détermine ta responsabilité, ton régime fiscal et tes démarches administratives. Choisis entre entreprise individuelle, micro-entreprise, EURL, SARL, SASU ou SAS selon ton projet et tes ambitions.

Avantages et inconvénients :

La micro-entreprise est simple et coûte peu, mais plafonne le chiffre d'affaires. La SARL ou la SAS protège ton patrimoine personnel, mais impose des formalités et frais de création plus élevés.

Exemple d'immatriculation :

Tu crées une SARL, tu rédiges les statuts, tu publies une annonce légale, tu t'inscris au registre du commerce, délais souvent 7 à 21 jours, frais autour de 150 à 250 euros selon la région.

2. Contrats et responsabilité :

Contrat avec le client :

Le devis signé fait office de contrat pour les prestations esthétiques. Il doit préciser prix, durée, produit utilisé et conditions d'annulation, afin d'éviter les litiges et clarifier les attentes.

Assurance et responsabilité civile :

L'assurance responsabilité civile professionnelle est indispensable, elle couvre les dommages corporels et matériels. Vérifie les plafonds de garantie selon les soins spécifiques proposés en cabine ou à domicile.

Garantie et droit de rétractation :

Le droit de rétractation ne s'applique pas toujours aux prestations réalisées immédiatement. Rédige des conditions claires pour les forfaits et les ventes de produits afin de respecter le code de la consommation.

Élément	Question à se poser
Devis	Le prix, la durée, les produits et la politique d'annulation sont-ils clairs ?
Assurance	La RC professionnelle couvre-t-elle tatouage cosmétique ou soins spécifiques ?
Vente de produits	Les mentions légales et la traçabilité des produits sont-elles respectées ?

3. Emploi, paie et obligations sociales :

Contrat de travail :

Le contrat écrit est obligatoire si tu embauches. Indique la durée du travail, le statut, la période d'essai et le salaire. Garde une copie signée au dossier du salarié.

Charges et déclarations :

Tu dois effectuer la déclaration préalable à l'embauche, verser les cotisations sociales et établir des bulletins de paie. Selon l'URSSAF, les charges patronales tournent autour de 40% du salaire brut en moyenne.

Cas concret de recrutement :

Un salon embauche une esthéticienne 20 heures par semaine, salaire horaire brut 10 euros. Salaire brut mensuel 800 euros, charges patronales 320 euros, coût total employeur 1 120 euros par mois.

Exemple de procédure recrutement :

Rédige l'offre, sélectionne 3 candidats, réalise 2 entretiens, signe le contrat pour 20 h/semaine, fais la DPAE, remets le bulletin de paie le premier mois.

Checklist opérationnelle	Action
Vérifier identité	Demander copie carte d'identité et justificatif de domicile
Rédiger le contrat	Indiquer durée, horaires, salaire et période d'essai
Faire la DPAE	Déclarer l'embauche à l'URSSAF dans les 8 jours précédant l'embauche
Tenir registre	Inscrire le salarié au registre du personnel dès l'arrivée
Établir paie	Remettre bulletin de paie chaque mois et conserver 5 ans

Mini cas concret métier :

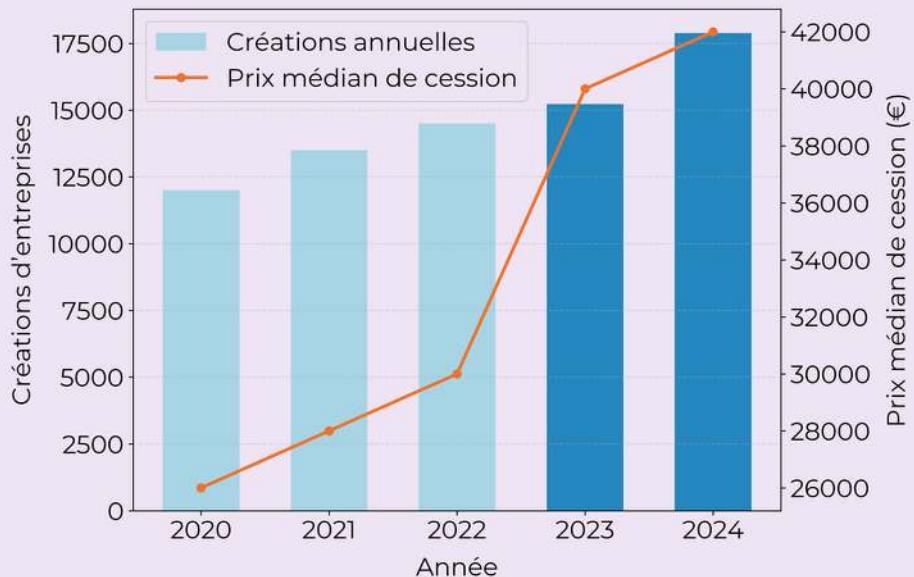
Contexte : Un salon veut se protéger et professionnaliser sa gestion avant d'ouvrir un second point de vente. Étapes : choix de la SAS, rédaction des statuts, souscription RC pro, embauche d'une assistante 24 h/semaine.

Résultat et livrable attendu :

Livrables : statuts signés, Kbis obtenu sous 14 jours, contrat d'assistante signé, attestation d'assurance RC pro. Coût estimé du projet 6 000 euros initialement, dont 2 000 euros pour travaux et équipement.

Graphique chiffré

Soins de beauté en France : créations et prix de cession (2020-2024)



Astuce terrain :

Garde un dossier papier et numérique pour chaque client et salarié, ça sauve du temps en cas de litige et simplifie le contrôle. Une fois, un dossier complet m'a évité un conflit, j'en garde le souvenir.

i Ce qu'il faut retenir

Le droit de l'entreprise t'aide à sécuriser ton activité : ta **forme juridique adaptée** influence responsabilité, fiscalité et démarches (micro simple mais plafonnée, SARL/SAS plus protectrices mais plus coûteuses).

- Avec le client, le **devis signé** vaut contrat : prix, durée, produits, annulation.
- Souscris une **RC professionnelle indispensable** et vérifie les garanties selon tes soins.
- Si tu embauches : contrat écrit, DPAE, paie mensuelle, cotisations (environ 40% du brut).

Prévois des conditions claires pour forfaits et ventes (rétractation, mentions). Garde un **dossier client et salarié** papier et numérique : c'est ton meilleur bouclier en cas de litige ou de contrôle.

Chapitre 4 : Développement durable

1. Comprendre le développement durable :

Définition et enjeux :

Le développement durable cherche à concilier respect de l'environnement, équité sociale et viabilité économique pour les générations futures, en adaptant les pratiques professionnelles, y compris dans les salons et instituts.

Pourquoi c'est utile pour toi ?

Adopter des gestes durables permet de réduire les coûts d'exploitation, fidéliser une clientèle sensible à l'éthique et limiter les risques réglementaires, ce qui t'aide aussi à valoriser ton profil professionnel rapidement.

Exemple d'optimisation d'un processus de production :

En modifiant le protocole de rinçage et en installant des aérateurs, un salon a réduit sa consommation d'eau de 20% et économisé environ 300 € par an, tout en maintenant la qualité des soins.

Type de déchet	Comment trier	Gestion recommandée
Emballages plastiques	Mettre dans le bac de recyclage dédié	Collecte municipale ou point de reprise
Papiers et carton	Plier et déposer dans le bac papier	Recyclage via la filière locale
Produits chimiques résiduels	Stocker à part, étiqueter clairement	Filière agréée ou prestataire spécialisé
Déchets organiques	Collecter séparément si possible	Compostage local ou collecte organique

2. Actions concrètes en salon :

Tri et gestion des déchets :

Installe des points de tri visibles, forme l'équipe et affiche les consignes. Un tri efficace évite la contamination des flux recyclables et réduit le volume des ordures ménagères de façon notable.

- Bac jaune pour emballages et plastiques
- Bac vert pour verre
- Collecte spécifique pour produits chimiques et solvants
- Zone sécurisée pour matériaux perforants ou contaminés

Économies d'énergie et d'eau :

Adopte des ampoules LED, optimise la ventilation et limite les rinçages. Ces gestes permettent souvent d'abaisser la facture énergétique de 10 à 20% sur 12 mois dans un petit institut.

- Remplacer ampoules par LED
- Programmer thermostat et horaires d'ouverture
- Installer aérateurs et limiter durée de rinçage

Achats responsables :

Privilégier fournisseurs locaux et formats rechargeables quand c'est possible. Acheter en vrac et choisir produits labellisés peut réduire les coûts annuels de 5 à 15% et diminuer les déchets d'emballage.

Astuce :

Pendant ton stage, propose un tableau hebdomadaire de consommations et déchets, 4 lignes suffisent pour montrer l'impact concret de petites améliorations aux tuteurs.

3. Réglementation et labels utiles :

Obligations légales :

Tu dois respecter les règles de gestion des déchets et suivre les prescriptions pour les produits dangereux. Conserve les documents de suivi et les bordereaux pour prouver la traçabilité en cas de contrôle.

Labels et certifications :

Connais les labels cosmétiques reconnus comme Ecocert et Cosmébio, ils garantissent des critères sur ingrédients et emballages et rassurent une clientèle attentive à l'éthique.

Communiquer auprès de la clientèle :

Informé clairement la clientèle des gestes durables adoptés et propose des options écoresponsables. Cette transparence est un argument commercial, souvent perçu comme un gage de qualité.

Mini cas concret - réduction des consommables jetables :

Contexte : Un institut de 3 employés consommait 1 000 serviettes jetables par mois, coûtant 250 € mensuels et générant beaucoup de déchets.

Étapes :

Audit sur 2 semaines, essai de serviettes réutilisables pendant 2 mois, installation d'un contrat de blanchisserie et formation rapide de l'équipe aux nouvelles routines.

Résultat :

Réduction de l'usage jetable de 80%, économies directes de 200 € par mois, et diminution des volumes de déchets de 75%, amélioration de l'image auprès des clients.

Livrable attendu :

Un rapport de 2 pages présentant les consommations avant/après, un tableau des coûts mensuels et un plan d'action simple pour la mise en œuvre sur 3 mois.

Action	Fréquence	Responsable	Indicateur
Vérifier tri et étiquettes	Hebdomadaire	Responsable de salle	Taux de contamination inférieur à 5%
Suivre consommation d'eau	Mensuelle	Responsable technique	Réduction de 10 à 20% en 6 mois
Revue achats et fournisseurs	Trimestrielle	Gérant	% de produits labellisés augmenté
Former nouvelle équipe au tri	À l'embauche	Chef d'équipe	Formation faite pour 100% des nouveaux

Ce qu'il faut retenir

Le développement durable repose sur **trois piliers indissociables** : environnement, social, économie. En salon, tu peux **réduire les coûts d'exploitation**, renforcer ton image et anticiper les règles.

- Organise le **tri des déchets** : bacs visibles, consignes affichées, équipe formée, filière dédiée pour chimiques et contaminés.
- Baisse eau et énergie : LED, thermostat programmé, aérateurs et rinçages plus courts (souvent -10 à -20% en un an).
- Achète responsable : fournisseurs locaux, recharges, produits labellisés (Ecocert, Cosmébio).

Respecte la réglementation et garde les bordereaux pour la **traçabilité en cas de contrôle**. Mesure tes consommations chaque semaine et communique clairement tes gestes : c'est un vrai argument commercial et ça fidélise.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.