



Ce document a été mis en ligne par l'organisme [FormaV®](#)

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

www.formav.co/explorer

Corrigé du sujet d'examen - E5.C - Développement, fabrication, évaluation de produits cosmétiques - BTS MECP (Métiers de l\) - Session 2019

1. Rappel du contexte du sujet

Ce sujet d'examen de BTS Métiers de l'Esthétique - Cosmétique - Parfumerie, session 2019, porte sur la gestion d'un SPA et l'introduction de nouveaux soins cosmétiques. Les étudiants doivent démontrer leur capacité à rédiger des notes, élaborer des stratégies de communication et analyser des données commerciales dans un contexte professionnel.

2. Correction question par question

Question 1 : Rédiger la note en vue de cette prochaine rencontre.

Cette question demande aux étudiants de rédiger une note qui informe le manager sur le choix de la marque Biologique Recherche. La note doit être structurée, claire et professionnelle.

Raisonnement attendu : La note doit présenter les raisons du choix de la marque, ses avantages et comment elle répond aux attentes de la clientèle pré-sénior.

Réponse modèle :

À l'attention de Mme Gaëlle PIRIOU,

Objet : Proposition de partenariat avec Biologique Recherche

Madame,

Suite à notre récente discussion concernant l'introduction de soins innovants anti-âge, j'ai étudié la marque Biologique Recherche. Cette marque est reconnue pour ses produits à haute concentration d'actifs naturels, ce qui répond parfaitement aux attentes de notre clientèle pré-sénior, en quête d'efficacité et de résultats visibles.

Biologique Recherche se distingue par son approche personnalisée et ses protocoles rigoureux, ce qui pourrait renforcer notre image de SPA haut de gamme. Je vous propose de discuter plus en détail de ce partenariat lors de notre prochaine rencontre.

Cordialement,

Camille DURAND, Assistante Spa Manager

Question 2 : Présenter et justifier l'offre qui vous paraît la plus pertinente.

Cette question demande de concevoir une offre promotionnelle sur les soins visage anti-âge.

Raisonnement attendu : Il faut justifier le choix des soins en fonction des attentes de la clientèle et des caractéristiques de la marque Biologique Recherche.

Réponse modèle :

Pour attirer notre clientèle pré-sénior, je propose une offre promotionnelle sur le soin "Triple Lift" avec Remodeling Face® à 225 € au lieu de 270 €, et le soin "Lift" à 125 € au lieu de 150 €. Ces soins sont spécifiquement conçus pour répondre aux besoins de raffermissement et de rajeunissement de la peau.

Cette offre permettra non seulement de faire découvrir les nouveaux soins, mais aussi d'attirer de nouvelles clientes en leur offrant un tarif attractif pour des soins de haute qualité.

Question 3 : Élaborer le plan de communication adapté à son projet.

Cette question demande de définir une stratégie de communication pour promouvoir la nouvelle offre de soins.

Raisonnement attendu : Le plan doit inclure des canaux de communication adaptés à la clientèle cible, ainsi que des messages clés.

Réponse modèle :

Le plan de communication se déclinera comme suit :

- **Campagne email :** Envoi d'un courriel à notre base de données clients pour annoncer la nouvelle offre, avec un visuel attractif.
- **Réseaux sociaux :** Publication régulière sur Facebook, où notre clientèle pré-sénior est active, avec des témoignages de clientes satisfaites.
- **Affichage local :** Flyers distribués dans l'hôtel et dans les commerces locaux pour toucher les clients potentiels.

Question 4 : Rédiger le mémo présentant les éléments constitutifs du courriel en y intégrant des consignes de mise en forme.

Cette question demande de structurer un courriel informatif.

Raisonnement attendu : Le mémo doit inclure les éléments essentiels du courriel ainsi que des instructions sur la mise en forme.

Réponse modèle :

Objet : Découvrez nos nouveaux soins anti-âge

Chères clientes,

Nous avons le plaisir de vous annoncer l'arrivée de nouveaux soins anti-âge de la marque Biologique Recherche, spécialement conçus pour vous. Profitez de notre offre promotionnelle exclusive !

Consignes de mise en forme :

- Utiliser une police claire et professionnelle (ex. Arial, taille 12).
- Inclure des images des soins pour attirer l'attention.
- Mettre en gras les informations clés (prix, durée de l'offre).

Question 5 : Analyser la situation de l'entreprise et proposer des actions correctives.

Cette question demande une analyse des résultats des ventes et des propositions d'amélioration.

Raisonnement attendu : L'étudiant doit analyser les chiffres de vente et formuler des recommandations basées sur les résultats.

Réponse modèle :

Analyse des ventes des trois derniers mois montre que les objectifs n'ont pas été atteints, avec un chiffre d'affaires en baisse. Il est crucial de :

- Renforcer la communication autour des nouveaux soins pour augmenter la visibilité.
- Proposer des promotions plus attractives pour encourager les ventes.
- Former le personnel sur les nouveaux produits pour qu'ils puissent mieux conseiller la clientèle.

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Manque de clarté dans la rédaction des notes et mémos.
- Omissions dans les justifications des choix de produits ou d'offres.

Points de vigilance :

- Veillez à bien respecter la structure demandée dans chaque question.
- Utilisez un langage professionnel et adapté au contexte.

Conseils pour l'épreuve :

- Prévoyez un temps de relecture pour corriger les éventuelles fautes.
- Organisez vos idées avant de rédiger pour garantir la cohérence de vos réponses.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

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.

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.