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 :
formav.co/explorer

BTS MECP

Environnement professionnel - U2

Session 2017 • Code sujet : **MEE2EP** • Durée : **3 heures** • Coefficient : **3**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Caractériser la situation de l'institut ALIXE FOUGÈRES BROCHANT (2 questions) **Page 3**

2. Évaluer et préparer une offre innovante de bar à beauté (3 questions) **Page 5**

3. Promouvoir et communiquer l'offre commerciale de l'institut Brochant (3 questions) **Page 7**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 10**

Sujet officiel (PDF) : https://btsmecp.fr/assets/annales/bts-mecp/E2 - Expertise scientifique et technologique/2017/BTS MECP - E2 - Expertise scientifique et technologique - Session 2017 - 1-Sujet.pdf

1. Caractériser la situation de l'institut ALIXE FOUGÈRES BROCHANT

L'institut Brochant, situé dans le 17e arrondissement, réalise les moins bonnes performances commerciales de la chaîne Alixe Fougères. Les annexes présentent son offre, ses résultats de 2016, les indicateurs du réseau et les avis de ses trois esthéticiennes.

Question 1. À partir du contexte commercial et des avis des trois esthéticiennes, identifier les forces et les faiblesses de l'institut Brochant.

Brochant dispose d'une offre diversifiée, de tarifs Prestige attractifs et d'un emplacement desservi par deux stations de métro. Ses horaires étendus facilitent aussi l'accès à l'institut.

Indicateur 2016	Brochant	Réseau
Chiffre d'affaires	1 029 300 €	1 200 000 € par institut
Soins	2,65 %	15 %
Épilations	85,98 %	75 %
Produits	11,37 %	10 %
Part du CA abonnés	90 %	80 %
Part du CA non-abonnés	10 %	20 %

Les faiblesses sont donc le CA inférieur à la moyenne, la faible vente de soins, la dépendance à l'épilation et la faible part du CA des non-abonnées. Les esthéticiennes divergent sur les causes et les solutions : leur diagnostic doit être harmonisé.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Atouts : accessibilité, horaires étendus, tarifs Prestige et offre diversifiée. Faiblesses : CA inférieur de 170 700 €, soins sous-développés, forte dépendance à l'épilation et faible part du CA des non-abonnées.

Question 2. Proposer des actions internes permettant d'améliorer les résultats de l'institut Brochant.

La priorité est d'agir dans l'institut et de fédérer l'équipe autour d'un diagnostic partagé.

1. Former les esthéticiennes à l'accueil, à l'analyse des besoins et à la vente-conseil, notamment pendant les épilations.
2. Présenter à chaque cliente un soin ou un produit pertinent en complément de sa prestation.
3. Tester des soins courts, efficaces et renouvelés, puis recueillir les retours des clientes avant de les intégrer durablement à la carte.
4. Faire découvrir les soins aux abonnées et proposer aux non-abonnées une première expérience adaptée.
5. Suivre chaque mois la fréquentation et le chiffre d'affaires par activité, puis ajuster les actions lors de réunions d'équipe.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Former l’équipe, renforcer le conseil et les ventes complémentaires, tester des soins courts et suivre les résultats par activité.

2. Évaluer et préparer une offre innovante de bar à beauté

La responsable envisage d'intégrer un bar à beauté à l'offre de l'institut et s'interroge sur la pertinence de ce concept. Les extraits de presse décrivent plusieurs modèles de prestations express, puis l'institut prévoit de consulter ses clients par questionnaire.

Question 3. Identifier les avantages et les inconvénients liés à la mise en place d'un bar à beauté au sein de l'institut Brochant.

Le bar à beauté suit la tendance de la « fast beauty » : des prestations ciblées, rapides et accessibles, parfois sans rendez-vous. À Brochant, la manucurie et le maquillage compléteraient l'offre, attireraient une clientèle pressée ou nouvelle et pourraient accroître la fréquentation et les ventes additionnelles.

La mise en place exige toutefois un espace adapté, du matériel et une organisation qui préserve le fonctionnement des soins traditionnels. Des tarifs attractifs peuvent réduire la marge. La qualité professionnelle et la gestion des passages sans rendez-vous sont essentielles pour éviter une prestation expéditive ou une attente dissuasive.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Une offre express peut élargir la clientèle et dynamiser l'institut, si l'investissement, l'organisation, la marge et la qualité sont maîtrisés.

Questionnaire

Question 4.1. Proposer cinq questions permettant d'identifier les attentes des clients concernant les bars à beauté.

Questionnaire proposé, avec des choix de réponses et une option « autre » pour préciser les attentes :

1. Quelles prestations vous intéresseraient : manucurie, pose de vernis, maquillage ou retouche maquillage ?
2. À quelle fréquence utiliseriez-vous ce service ?
3. Quelle durée vous conviendrait : 5, 10, 15 ou 30 minutes ?
4. Préféreriez-vous venir sans rendez-vous ou sur rendez-vous ?
5. Quel budget maximum consacreriez-vous à une prestation express ?

Ces questions renseignent sur les services attendus, le rythme d'utilisation, le temps disponible, l'accès souhaité et le prix acceptable.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Les cinq thèmes à sonder : prestations, fréquence, durée, rendez-vous et budget.

Courriel

Question 4.2. Rédiger le courriel accompagnant le questionnaire envoyé aux clients figurant dans le fichier de l'institut Brochant.

Objet : Votre avis sur un projet de bar à beauté

Madame, Monsieur,

L'institut ALIXE FOUGÈRES Brochant étudie la création d'un espace de prestations express de manucurie et de maquillage. Pour mieux répondre à vos attentes, nous vous invitons à compléter le questionnaire joint à ce courriel. Quelques minutes suffisent. Vos réponses nous aideront à définir les prestations et les modalités les plus adaptées ; elles seront utilisées pour cette étude.

Nous vous remercions de votre participation et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations cordiales.

Madame Durand
Responsable de l'institut ALIXE FOUGÈRES Brochant
46 rue des Moines, 75017 Paris
01 42 63 13 30

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Courriel prêt à envoyer : présentation du projet, demande de participation, indication de l'usage des réponses et formule de courtoisie.

3. Promouvoir et communiquer l’offre commerciale de l’institut Brochant

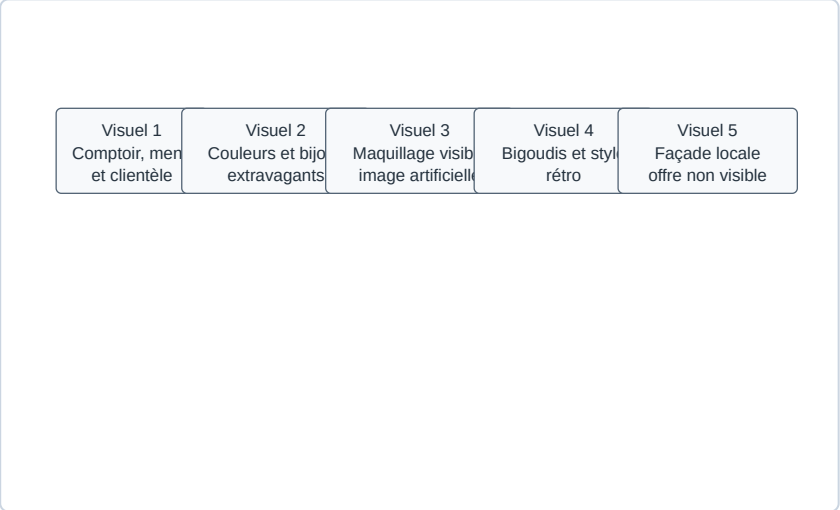
À la suite de l’enquête, la responsable décide de créer un bar à beauté consacré à la manucurie et au maquillage. Elle veut promouvoir cette offre dans le journal municipal par un publi-rédactionnel accompagné d’un visuel adapté aux objectifs commerciaux et à l’image de l’institut.

Question 5. Analyser chacun des cinq visuels proposés par l’agence de communication.

Chaque visuel doit être apprécié au regard du bar à beauté « manucurie et maquillage », du public visé et de l’image de l’institut.

- **1 :** comptoir, clientèle et menu évoquent un bar à beauté et un choix de prestations. Le dessin est toutefois moins réaliste.
- **2 :** ongles colorés, maquillage et bijoux attirent l’œil, mais l’ensemble très extravagant convient peu à l’image de milieu de gamme.
- **3 :** le maquillage est identifiable, mais les mains qui entourent le visage donnent une impression artificielle et la manucurie n’est pas mise en avant.
- **4 :** les bigoudis et le maquillage évoquent une esthétique rétro, sans rapport direct avec l’offre.
- **5 :** la façade montre l’implantation locale, mais pas les nouvelles prestations.

Atouts et limites des cinq visuels



Analyse fondée sur les cinq images de l’annexe 9, page 12/12.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Le visuel 1 illustre le mieux le concept. Le visuel 5 montre l’institut, mais ne valorise pas l’offre ; les visuels 2 et 4 sont peu cohérents avec l’image recherchée.

Question 6. Sélectionner le visuel le plus adapté aux objectifs commerciaux et à l'image de l'entreprise, puis proposer d'éventuelles pistes d'amélioration.

Je retiens le **visuel 1** : le comptoir, le menu et la clientèle font comprendre le principe d'un bar à beauté et suggèrent un choix de prestations. Le dessin reste toutefois moins réaliste et ne met pas clairement en avant la manucurie et le maquillage décidés pour Brochant.

Pour l'améliorer, choisir une photographie lumineuse d'une prestation en cours, montrer les mains et le maquillage, puis ajouter la mention « Manucurie et maquillage ». Une palette sobre et le logo permettraient de conserver une image professionnelle.

Visuel 1 retenu



✓ RÉPONSE À RETENIR

Choisir le visuel 1 et le moderniser avec une photographie réaliste montrant manucurie et maquillage, une palette sobre et le logo.

Question 7. Rédiger le publi-rédactionnel en tenant compte des contraintes imposées par l'éditeur du journal municipal.

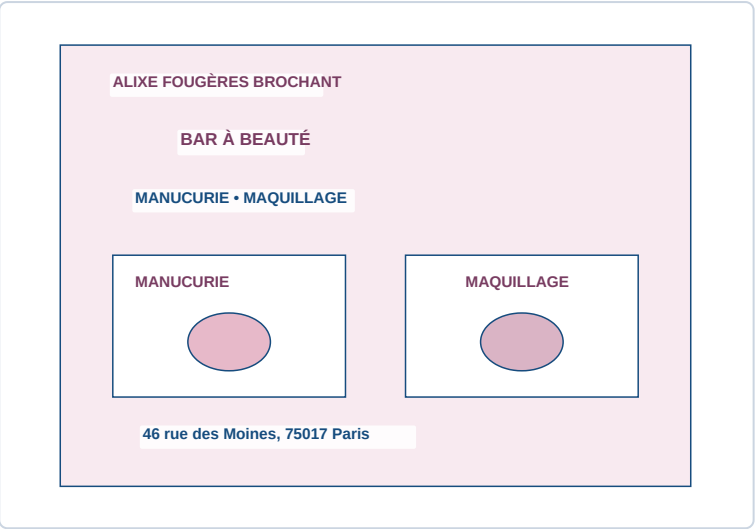
Titre : À Brochant, une nouvelle pause beauté au bout des doigts

Cartouche d'accroche : Manucurie et maquillage : découvrez le bar à beauté ALIXE FOUGÈRES BROCHANT, dans le 17e arrondissement.

Texte principal : Envie de mettre vos mains en beauté ou de vous offrir un maquillage ? L'institut ALIXE FOUGÈRES BROCHANT enrichit son offre avec un bar à beauté consacré à la manucurie et au maquillage. Dans un cadre professionnel et accueillant, l'équipe vous reçoit et vous conseille selon vos envies. Pour une pause beauté ou pour préparer une occasion, venez découvrir ces nouvelles prestations au cœur du quartier. Retrouvez l'institut rue des Moines, à proximité du métro Brochant ou de La Fourche.

Texte secondaire : ALIXE FOUGÈRES BROCHANT, 46 rue des Moines, 75017 Paris. Tél. : 01 42 63 13 30. Du lundi au samedi, de 9 h à 20 h sans interruption.

Visuel de seconde page : bar à beauté manucurie et maquillage



✓ RÉPONSE À RETENIR

Publi-rédactionnel conforme : titre, accroche, texte principal de moins de 200 mots, informations pratiques et visuel pour la seconde page.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2017)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve U2 d'Environnement professionnel du BTS Métiers de l'esthétique-cosmétique-parfumerie, session 2017, code MEE2EP, dure 3 heures et a un coefficient 3. Elle porte sur l'institut Brochant et son projet de bar à beauté dédié à la manucurie et au maquillage. Elle évalue le diagnostic commercial, la conception d'offre, l'enquête clientèle et la communication promotionnelle.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Comparer les ventes de Brochant aux indicateurs du réseau par catégorie, période et type de clientèle.
- Un bar à beauté propose des prestations ciblées et rapides, souvent accessibles sans rendez-vous, tout en exigeant un service professionnel.
- Un questionnaire doit poser des questions claires, pertinentes et adaptées aux attentes que l'entreprise souhaite connaître.
- Le publi-rédactionnel présente une offre commerciale sous forme rédactionnelle et son contenu est contrôlé par l'entreprise qui le finance.

Points de vigilance & attentes du jury

- Étayer le diagnostic avec les données commerciales et les avis des trois esthéticiennes, sans confondre les sources.
- Relier les actions proposées aux faiblesses constatées et aux objectifs de l'institut.
- Formuler cinq questions d'enquête compréhensibles et utiles à la décision sur le bar à beauté.
- Respecter le cahier des charges : titre, accroche, texte principal de 200 mots maximum, texte secondaire et visuel en seconde page.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment comparer les résultats de Brochant à ceux du réseau ?

Comparez les données de Brochant aux indicateurs du réseau pour les mêmes catégories et périodes. Examinez la répartition du chiffre d'affaires, la saisonnalité et la part des clients abonnés et non abonnés, puis relevez les écarts utiles au diagnostic.

Q : Quels éléments caractérisent le bar à beauté dans les annexes ?

Les annexes décrivent des prestations ciblées et rapides, souvent proposées sans rendez-vous à des prix accessibles. Elles soulignent aussi l'importance de la flexibilité, d'une offre attrayante et du professionnalisme pour répondre aux attentes des clients.

Q : Comment gérer le temps et le barème de l'épreuve ?

L'épreuve dure trois heures. Les axes valent respectivement 25, 20 et 15 points, soit 60 points au total. Répartissez votre temps entre l'analyse, les propositions et les productions écrites, puis gardez un moment pour vérifier les consignes.

Q : Quelles exigences respecter pour le publi-rédactionnel ?

La première page doit comporter un titre, un cartouche d'accroche, un texte principal de 200 mots maximum et un texte secondaire. La seconde page doit présenter un visuel. Le contenu doit faire connaître l'offre commerciale de l'institut.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsmecp.fr/assets/annales/bts-mecp/E2 - Expertise scientifique et technologique/2017/BTS MECP - E2 - Expertise scientifique et technologique - Session 2017 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Métiers de l\ : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.