

62 Fiches de Révision

BTS MECP

Métiers de l'Esthétique, Cosmétique, Parfumerie

- ✓ Fiches de révision
- ✓ Fiches méthodologiques
- ✓ Tableaux et graphiques
- ✓ Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

4,7/5 selon l'Avis des Étudiants



Préambule

1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Chloé Benoin** 🙋

Tout d'abord, je tiens à te remercier d'avoir choisi le site www.btsmecp.fr pour te former.

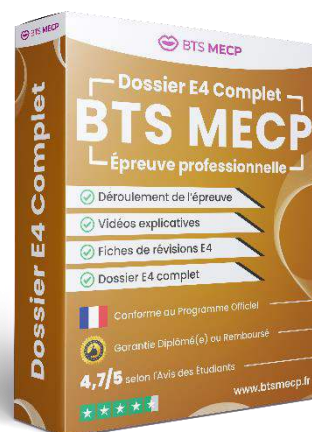
Si tu lis ces quelques lignes, sache que tu as déjà fait un pas important vers la réussite.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon diplôme de **BTS Esthétique (MECP)** avec une moyenne de **17.67/20** grâce à ces **fiches de révisions**.

2. Pour aller beaucoup plus loin :

Étant donné la spécificité de l'examen de l'**épreuve E4** "Épreuve professionnelle (Techniques professionnelles ou Mise en œuvre opérationnelle)", Kenza et moi-même avons décidé de créer une **formation vidéo ultra-complète** pour t'assurer au moins 15/20 à cette épreuve.

En effet, c'est l'une des épreuves les plus importantes de l'examen. Elle est au coefficient de 10 et influe pour 36 % de la note finale.



C'est d'ailleurs une matière à double tranchant car si tu maîtrises la **méthodologie** et les **notions à connaître**, tu peux être sûr(e) d'obtenir une excellente note. À l'inverse, si tu n'as pas les clés pour mener à bien cette épreuve cruciale, tu risques d'avoir une note assez limitée.

3. Contenu du Dossier E4 :

1. **Vidéo 1 – Techniques professionnelles** : 14 minutes de vidéo abordant toutes les informations à connaître à ce sujet.
2. **Vidéo 2 – Mise en œuvre opérationnelle – Management** : 22 minutes de vidéo pour évoquer toutes les notions à maîtriser et être 100% prêt pour le jour J
3. **Vidéo 3 – Mise en œuvre opérationnelle – Formation marques** : 21 minutes de vidéo pour te délivrer des astuces et des pépites pour te faire grimper ta note.
4. **Vidéo 4 – Mise en œuvre opérationnelle – Cosmétologie** : 13 minutes de vidéo pour te délivrer des astuces et des pépites pour te faire grimper ta note.
5. **Fichier PDF – 15 Fiches de Révision** : E-Book abordant les notions à connaître 🚀

Découvrir le Dossier E4

Table des matières

E1 : Langue vivante étrangère (Anglais)	4
Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit.....	5
Chapitre 2 : Expression écrite	6
Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?	7
Chapitre 4 : Les expressions dans un débat	9
Chapitre 5 : Les pronoms relatifs.....	11
Chapitre 6 : Les verbes irréguliers	12
E2 : Environnement professionnel	17
Chapitre 1 : Le marché de la beauté.....	18
Chapitre 2 : Les différentes formes d'entreprises et leur gestion.....	20
Chapitre 3 : La communication et la publicité	23
Chapitre 4 : La fidélisation de la clientèle en esthétique	26
E3 : Environnement scientifique et technologique	28
Chapitre 1 : La biologie de la peau et des phanères	30
Chapitre 2 : Les différentes technologies utilisés en esthétique	34
Chapitre 3 : Les formes de rayonnements électromagnétiques.....	39
Chapitre 4 : Les cosmétiques.....	40
Chapitre 5 : Les notions de base en chimie.....	43
E4 : Épreuve professionnelle	45
Accès au dossier E4	45
E5 : Conseil et expertise scientifiques et technologiques	46
Chapitre 1 : La consultation clientèle.....	48
Chapitre 2 : La communication avec les professionnels de santé.....	51
Chapitre 3 : Les compétences en matière de prescription.....	53
Chapitre 4 : Les techniques de conseil en cosmétique et en compléments alimentaires ..	56
E6 : Soutenance du projet	58
Chapitre 1 : La présentation du projet.....	59
Chapitre 2 : Règles à suivre	60

E1 : Langue vivante étrangère (Anglais)

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E1 « Langue vivante étrangère (Anglais) » est une matière au coefficient de 2 et se déroule sous la forme de 2 situations d'évaluation en Contrôle en Cours de Formation (CCF).

Conseil :

Ne néglige pas cette matière ayant une influence sur environ 7 % de la note finale de l'examen. De plus, je te conseille de travailler énormément ton vocabulaire et ton écoute.

Pour travailler ton vocabulaire, sollicite tes 3 types de mémoires :

- Mémoire visuelle (lecture) ;
- Mémoire auditive (écoute) ;
- Mémoire kinesthésique (écrite).

En sollicitant ces 3 types de mémoires, tu maximiseras ainsi ton apprentissage. Pour ce qui est de l'écoute, regarde des films ou des séries en Anglais et mets les sous-titres en Français.

Table des matières

Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit	5
1. Définitions de la compréhension de l'écrit.....	5
2. Règles à respecter	5
Chapitre 2 : Expression écrite	6
1. Rédaction du mail.....	6
Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?	7
1. Introduction.....	7
2. Connecteurs logiques.....	7
Chapitre 4 : Les expressions dans un débat	9
1. Utilité des expressions.....	9
2. L'introduction à une idée.....	9
Chapitre 5 : Les pronoms relatifs	11
1. Les pronoms relatifs.....	11
2. Quelques particularités des pronoms.....	11
Chapitre 6 : Les verbes irréguliers	12
1. Liste des verbes irréguliers	12

Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit

1. Définitions de la compréhension de l'écrit :

Objectif :

Montrer que l'essentiel du texte a été compris. Résumé en respectant le nombre de mots (+ / - 10 %).

Introduction :

Type de document, source, thème général.

Corps :

Développer les idées principales avec des mots de liaison.

2. Règles à respecter :

Les règles à respecter :

- Respecter le nombre de mots et l'inscrire à la fin
- Ne pas mettre de Français

À ne surtout pas faire :

- Rédiger le compte-rendu en anglais
- Introduire des informations extérieures au document
- Paraphraser le texte
- Omettre des idées importantes

Chapitre 2 : Expression écrite

1. Rédaction du mail :

Les principes de base de la rédaction du mail :

- Toujours commencer par : "Dear Mr./Ms. ..."
- Exprimer le but du mail : "I am writing to enquire about..."
- Pour conclure : "Thank you for patience and cooperation. If you have any questions or concerns, don't hesitate to let me know."
- Salutation : "Best regards/Sincerely"

Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?

1. Introduction :

Comment introduire ses pensées ?

Afin de préparer et d'organiser de la meilleure façon les idées et les informations, à l'écrit comme à l'oral, les expressions suivantes peuvent être utilisées.

Expression anglaise	Expression française
To begin with	Pour commencer avec
As an introduction	En introduction

2. Connecteurs logiques :

Exprimer son opinion personnelle :

Expression anglaise	Expression française
In my opinion	À mon avis
To me	Pour moi
I think	Je pense
Personally	Personnellement
According to me	Selon moi
As for the	Comme pour le

Organiser en série d'éléments :

Expression anglaise	Expression française
Firstly	Premièrement
Secondly	Deuxièmement
Thirdly	Troisièmement
Then	Ensuite
After that	Après ça
At the end	À la fin

Ajouter une information :

Expression anglaise	Expression française
Moreover	De plus
Added to that	Ajouté à cela

Donner des exemples :

Expression anglaise	Expression française
For example	Par exemple

Such as	Tel que
Like	Comme

Généraliser :

Expression anglaise	Expression française
All told	En tout
About	À propos

Expliquer une cause :

Expression anglaise	Expression française
Because of	En raison de
Thanks to	Grâce à

Chapitre 4 : Les expressions dans un débat

1. Utilité des expressions :

À quoi servent les expressions dans un débat ?

Les expressions du débat sont intéressantes à étudier puisqu'elles offrent différentes façons d'aborder et de diriger une discussion. Elles peuvent être mises en place le jour de l'oral d'Anglais.

2. L'introduction à une idée :

Exprimer un désaccord :

Expression anglaise	Expression française
My point of view is rather different from	Mon point de vue est assez différent du vôtre
I'm not agree with you	Je ne suis pas d'accord avec vous
It is wrong to say that	C'est faux de dire que

Ajouter une information :

Expression anglaise	Expression française
In addition to	En plus de
In addition	En outre
Not only	Pas seulement

Contraster :

Expression anglaise	Expression française
But	Mais
Yet	Encore
Nevertheless	Néanmoins
Actually	Réellement
On the one hand	D'un côté
On the other hand	D'autre part
In fact	En réalité
Whereas	Tandis que

Pour résumer :

Expression anglaise	Expression française
In a word	En un mot
To sum up	Pour résumer

Pour justifier :

Expression anglaise	Expression française
That's why	C'est pourquoi
For example	Par exemple

Chapitre 5 : Les pronoms relatifs

1. Les pronoms relatifs :

Les différents pronoms relatifs existants :

Expression anglaise	Expression française
Where	Où
What	Qu'est-ce que
When	Quand
Whom	Que
Whose	À qui
Who	Qui (pour un humain)
Which	Qui (pour un animal/objet)

2. Quelques particularités des pronoms :

Les particularités du pronom "which" :

Le pronom "which" désigne un animal ou un objet.

Exemple :

Expression anglaise	Expression française
The dog here is very aggressive.	Le chien qui est ici est très agressif.

Les particularités du pronom "who" :

Le pronom "who" désigne un humain.

Exemple :

Expression anglaise	Expression française
The girl who is looking at us is called Sarah.	La fille qui nous regarde s'appelle Sarah.

Les particularités du pronom "whose" :

Le pronom "whose" permet d'indiquer la possession.

Exemple :

Expression anglaise	Expression française
The singer whose name I don't remember has a beautiful voice.	Le chanteur dont je ne me souviens plus du nom a une belle voix.

Chapitre 6 : Les verbes irréguliers

1. Liste des verbes irréguliers :

Base verbale	Prétérit	Participe passé	Expression française
abide	abode	abode	respecter / se conformer à
arise	arose	arisen	survenir
awake	awoke	awoken	se réveiller
bear	bore	borne / born	porter / supporter / naître
beat	beat	beaten	battre
become	became	become	devenir
beget	begat / begot	begotten	engendrer
begin	began	begun	commencer
bend	bent	bent	plier / se courber
bet	bet	bet	parier
bid	bid / bade	bid / bidden	offrir
bite	bit	bitten	mordre
bleed	bled	bled	saigner
blow	blew	blown	souffler / gonfler
break	broke	broken	casser
bring	brought	brought	apporter
broadcast	broadcast	broadcast	diffuser / émettre
build	built	built	construire
burn	burnt / burned	burnt / burned	brûler
burst	burst	burst	éclater
buy	bought	bought	acheter
can	could	could	pouvoir
cast	cast	cast	jeter / distribuer (rôles)
catch	caught	caught	attraper
chide	chid / chode	chid / chidden	gronder
choose	chose	chosen	choisir
cling	clung	clung	s'accrocher
clothe	clad / clothed	clad / clothed	habiller / recouvrir
come	came	come	venir
cost	cost	cost	coûter
creep	crept	crept	ramper
cut	cut	cut	couper
deal	dealt	dealt	distribuer
dig	dug	dug	creuser
dive	dived	dived / dove	plonger

do	did	done	faire
draw	drew	drawn	dessiner / tirer
dream	dreamt / dreamed	dreamt / dreamed	rêver
drink	drank	drunk	boire
drive	drove	driven	conduire
dwell	dwelt	dwelt / dwelled	habiter
eat	ate	eaten	manger
fall	fell	fallen	tomber
feed	fed	fed	nourrir
feel	felt	felt	se sentir / ressentir
fight	fought	fought	se battre
find	found	found	trouver
flee	fled	fled	s'enfuir
fling	flung	flung	lancer
fly	flew	flown	voler
forbid	forbade	forbidden	interdire
forecast	forecast	forecast	prévoir
foresee	foresaw	foreseen	prévoir / pressentir
forget	forgot	forgotten / forgot	oublier
forgive	forgave	forgiven	pardonner
forsake	forsook	forsaken	abandonner
freeze	froze	frozen	geler
get	got	gotten / got	obtenir
give	gave	given	donner
go	went	gone	aller
grind	ground	ground	moudre / opprimer
grow	grew	grown	grandir / pousser
hang	hung	hung	tenir / pendre
have	had	had	avoir
hear	heard	heard	entendre
hide	hid	hidden	cacher
hit	hit	hit	taper / appuyer
hold	held	held	tenir
hurt	hurt	hurt	blesser
keep	kept	kept	garder
kneel	knelt / kneeled	knelt / kneeled	s'agenouiller
know	knew	known	connaître / savoir
lay	laid	laid	poser
lead	led	led	mener / guider
lean	leant / leaned	leant / leaned	s'incliner / se pencher
leap	leapt / leaped	leapt / leaped	sauter / bondir

learn	learnt	learnt	apprendre
leave	left	left	laisser / quitter / partir
lend	lent	lent	prêter
let	let	let	permettre / louer
lie	lay	lain	s'allonger
light	lit / lighted	lit / lighted	allumer
lose	lost	lost	perdre
make	made	made	fabriquer
mean	meant	meant	signifier
meet	met	met	rencontrer
mow	mowed	mowed / mown	tondre
offset	offset	offset	compenser
overcome	overcame	overcome	surmonter
partake	partook	partaken	prendre part à
pay	paid	paid	payer
plead	pled / pleaded	pled / pleaded	supplier / plaider
preset	preset	preset	programmer
prove	proved	proven / proved	prouver
put	put	put	mettre
quit	quit	quit	quitter
read	read	read	lire
relay	relaid	relaid	relayer
rend	rent	rent	déchirer
rid	rid	rid	débarrasser
ring	rang	rung	sonner / téléphoner
rise	rose	risen	lever
run	ran	run	courir
saw	saw / sawed	sawn / sawed	scier
say	said	said	dire
see	saw	seen	voir
seek	sought	sought	chercher
sell	sold	sold	vendre
send	sent	sent	envoyer
set	set	set	fixer
shake	shook	shaken	secouer
shed	shed	shed	répandre / laisser tomber
shine	shone	shone	briller
shoe	shod	shod	chausser
shoot	shot	shot	tirer / fusiller
show	showed	shown	montrer
shut	shut	shut	fermer
sing	sang	sung	chanter

sink	sank / sunk	sunk / sunken	couler
sit	sat	sat	s'asseoir
slay	slew	slain	tuer
sleep	slept	slept	dormir
slide	slid	slid	glisser
slit	slit	slit	fendre
smell	smelt	smelt	sentir
sow	sowed	sown / sowed	semér
speak	spoke	spoken	parler
speed	sped	sped	aller vite
spell	spelt	spelt	épeler / orthographier
spend	spent	spent	dépenser / passer du temps
spill	spilt / spilled	spilt / spilled	renverser
spin	spun	spun	tourner / faire tourner
spit	spat / spit	spat / spit	cracher
split	split	split	fendre
spoil	spoilt	spoilt	gâcher / gâter
spread	spread	spread	répandre
spring	sprang	sprung	surgir / jaillir / bondir
stand	stood	stood	être debout
steal	stole	stolen	voler / dérober
stick	stuck	stuck	coller
sting	stung	stung	piquer
stink	stank	stunk	puer
strew	strewed	strewn / strewed	éparpiller
strike	struck	stricken / struck	frapper
strive	strove	striven	s'efforcer
swear	swore	sworn	jurer
sweat	sweat / sweated	sweat / sweated	suer
sweep	swept	swept	balayer
swell	swelled / sweated	swollen	gonfler / enfler
swim	swam	swum	nager
swing	swung	swung	se balancer
take	took	taken	prendre
teach	taught	taught	enseigner
tear	tore	torn	déchirer
tell	told	told	dire / raconter
think	thought	thought	penser
thrive	throve / thrived	thriven / thrived	prospérer
throw	threw	thrown	jeter
thrust	thrust	thrust	enfoncer

typeset	typeset	typeset	composer
undergo	underwent	undergone	subir
understand	understood	understood	comprendre
wake	woke	woken	réveiller
weep	wept	wept	pleurer
wet	wet / wetted	wet / wetted	mouiller
win	won	won	gagner
wind	wound	wound	enrouler / remonter
withdraw	withdrew	withdrawn	se retirer
wring	wrung	wrung	tordre
write	wrote	written	écrire

E2 : Environnement professionnel

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E2 « Environnement professionnel » est une épreuve disposant d'un coefficient de 3 et influençant sur 11 % de la note finale. Cette épreuve est commune aux 3 options du BTS MECP et se déroule sous forme ponctuelle écrite durant 3 heures.

Conseil :

Il s'agit d'une épreuve ayant pour objectif de tester ton intérêt vis-à-vis du domaine esthétique et de la beauté.

Il s'agira essentiellement de questions de cours et de « par cœur », tu n'auras donc pas besoin de « réfléchir » pour répondre, mais uniquement de connaître.

J'ai personnellement trouvé cette épreuve plutôt facile car je maîtrisais bien mon cours, notamment grâce aux différentes fiches de révision présentes ci-dessous.

Table des matières

Chapitre 1 : Le marché de la beauté.....	18
1. Informations générales.....	18
2. Les chiffres clés.....	18
3. La concurrence.....	19
Chapitre 2 : Les différentes formes d'entreprises et leur gestion	20
1. Les différents types d'entreprises en esthétique	20
2. La création et la gestion d'une entreprise	20
3. Les valeurs des entreprises.....	21
4. Les stratégies des entreprises	21
Chapitre 3 : La communication et la publicité.....	23
1. Les techniques de communication en esthétique	23
2. Les supports de communication.....	23
3. Les stratégies de communication en esthétique	24
4. La gestion des réseaux sociaux.....	24
Chapitre 4 : La fidélisation de la clientèle en esthétique	26
1. La fidélisation de la clientèle.....	26
2. Les différents types de clients en esthétique	26
3. Les outils de fidélisation de la clientèle	26
4. L'importance du service client.....	27

Chapitre 1 : Le marché de la beauté

1. Informations générales :

Le marché de la beauté regroupe l'ensemble des produits et des services liés à l'esthétique, comme :

- Les produits cosmétiques,
- Les soins du visage et du corps,
- Les prestations de coiffure et de maquillage,
- Les parfums.

Les influences du marché de la beauté :

- Les tendances de la mode,
- Les avancées technologiques,
- Les changements sociétaux.

Les professionnels de l'esthétique doivent donc être à l'écoute de ce marché et de ses évolutions pour répondre aux attentes de leur clientèle.

2. Les chiffres clés :

Introduction :

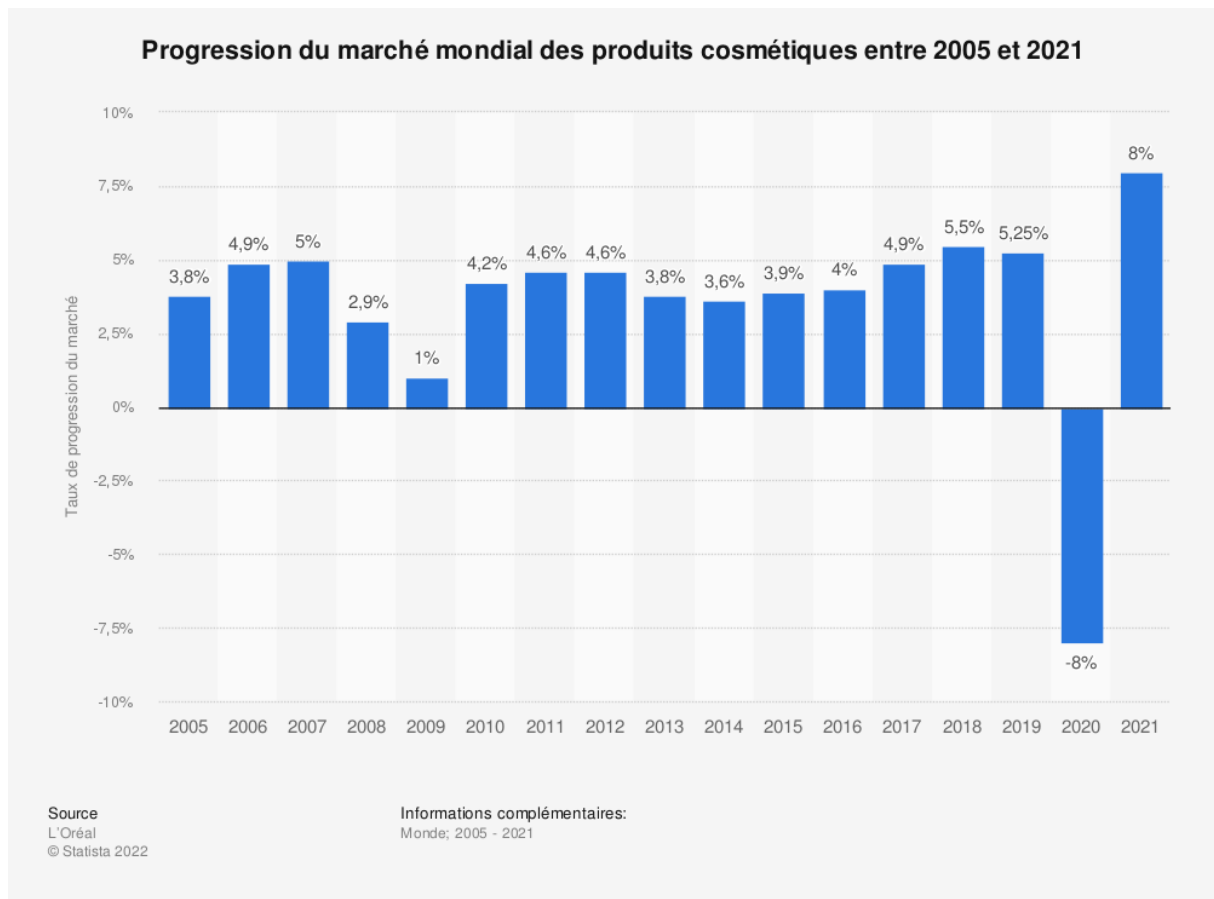
Le marché de la beauté regroupe l'ensemble des produits, services et prestations relatifs à l'esthétique et au bien-être.

En France, ce marché représente un chiffre d'affaires annuel de plus de 15 milliards d'euros, avec une croissance annuelle moyenne de 2,5%.

Les principales catégories de produits du marché de l'esthétisme :

- Les cosmétiques (soins du visage et du corps, maquillage, parfums),
- Les produits capillaires,
- Les produits de soins dentaires,
- Les produits d'hygiène,
- Les compléments alimentaires.

La progression du marché :



3. La concurrence :

Introduction :

Le marché de la beauté étant très dynamique et attractif, la concurrence est un élément incontournable pour les professionnels du secteur. Elle se manifeste par la présence d'autres acteurs proposant des produits et services similaires à ceux de l'entreprise.

Les types de concurrence :

La concurrence peut être directe, avec des entreprises proposant des produits et services similaires, ou indirecte, avec des entreprises proposant des alternatives à la solution proposée par l'entreprise.

Exemples d'une bonne démarcation de la concurrence :

- Expérience client unique ;
- Expertise particulière ;
- Communication efficace et ciblée.

Chapitre 2 : Les différentes formes d'entreprises et leur gestion

1. Les différents types d'entreprises en esthétique :

Type d'entreprise	Description
Entreprise individuelle	Entreprise dirigée par une personne physique qui en est le propriétaire et le dirigeant. Elle est responsable de l'ensemble des dettes de l'entreprise sur son patrimoine personnel
Société en nom propre	Entreprise dirigée par une personne physique qui en est le propriétaire et le dirigeant, mais qui bénéficie d'une responsabilité limitée aux apports en capital
Société à responsabilité limitée (SARL)	Entreprise dirigée par un ou plusieurs gérants qui ont une responsabilité limitée aux apports en capital
Société anonyme (SA)	Entreprise dirigée par un conseil d'administration et dont le capital est divisé en actions détenues par les actionnaires. Les actionnaires ont une responsabilité limitée aux apports en capital
Franchise	Entreprise qui exploite une marque ou un concept appartenant à une entreprise plus importante (le franchiseur) en échange d'une redevance et d'une assistance commerciale et technique

2. La création et la gestion d'une entreprise :

- **Étude de marché :** Analyse de la concurrence, des besoins des clients, des tendances du marché ;
- **Élaboration d'un business plan : Définition** des objectifs, des moyens à mettre en œuvre, des stratégies de marketing et de communication, du budget prévisionnel ;
- **Choix de la forme juridique de l'entreprise :** SARL, SAS, auto-entrepreneur ;
- **Formalités de création :** Immatriculation au registre du commerce et des sociétés (RCS), demande d'un numéro SIRET, ouverture d'un compte bancaire dédié à l'activité ;
- **Location ou achat du local :** Choix de l'emplacement, négociation du bail ou de l'achat, aménagement et décoration du local ;
- **Recrutement du personnel :** Définition des besoins en personnel, rédaction des offres d'emploi, entretiens de recrutement ;
- **Gestion administrative et financière :** Tenue des comptes, gestion de la trésorerie, établissement des factures et des devis, suivi des paiements et des échéances ;

- **Développement de l'activité :** Recherche de nouveaux clients, mise en place de partenariats avec des marques ou des fournisseurs, participation à des événements professionnels ;
- **Formation continue :** Suivi des évolutions du marché, des nouvelles techniques et des nouvelles réglementations, formation du personnel ;
- **Évaluation régulière de l'activité :** Analyse des résultats, évaluation de la satisfaction des clients, identification des axes d'amélioration.

3. Les valeurs des entreprises :

Introduction :

Les valeurs des entreprises font référence aux principes fondamentaux et aux croyances qui guident les actions de l'entreprise.

Les valeurs peuvent également être reflétées dans la culture d'entreprise, les pratiques de gestion, la prise de décision et les relations avec les parties prenantes.

Exemples de valeurs des entreprises en esthétique :

- La qualité des produits et des services ;
- Le respect de l'environnement ;
- L'engagement envers la satisfaction client ;
- La formation et le développement des compétences des collaborateurs ;
- L'innovation et la recherche constante de nouvelles tendances et de nouvelles techniques ;
- L'éthique professionnelle et le respect des normes sanitaires et de sécurité ;
- La responsabilité sociale et la contribution à la communauté locale.

Ces valeurs peuvent être communiquées aux clients et aux collaborateurs de l'entreprise afin de renforcer la confiance et l'engagement envers la marque.

4. Les stratégies des entreprises :

- **La spécialisation :** Certaines entreprises choisissent de se spécialiser dans un domaine particulier de l'esthétique, comme les soins du visage ou de la peau, afin de se différencier de la concurrence et de se positionner comme des experts dans ce domaine ;
- **La diversification :** D'autres entreprises choisissent de diversifier leur offre de produits et services pour répondre à un plus large éventail de besoins de leur clientèle ;
- **L'innovation :** Les entreprises peuvent également se démarquer en proposant des produits et des services innovants, en utilisant de nouvelles technologies ou en offrant des expériences uniques à leur clientèle ;
- **Le positionnement haut de gamme :** Certaines entreprises visent une clientèle plus aisée en proposant des produits et des services haut de gamme, avec des prix plus élevés et un service personnalisé ;

- **La communication :** La communication est également une stratégie d'entreprise, qui vise à utiliser différents canaux de communication pour se faire connaître et promouvoir leurs produits et services, comme les réseaux sociaux, les blogs, les magazines spécialisés.

Chapitre 3 : La communication et la publicité

1. Les techniques de communication en esthétique :

Techniques de communication en esthétique	Définition	Exemple
Le marketing direct	Communication qui s'adresse directement à un public ciblé	Envoi de newsletters, d'e-mails personnalisés, de SMS marketing
Les réseaux sociaux	Utilisation des réseaux sociaux pour diffuser des informations sur l'entreprise, ses produits et services	Création de pages Facebook, Instagram ou Twitter, publication de contenu régulier
Les événements promotionnels	Organisation d'événements pour promouvoir l'entreprise et ses produits ou services	Soirées d'inauguration, journée portes ouvertes, offres promotionnelles pour les fêtes
La publicité traditionnelle	Utilisation de supports publicitaires traditionnels pour toucher un large public	Affichage en ville, diffusion de spots publicitaires à la radio ou à la télévision, annonces dans les magazines
La relation client	Création d'une relation de confiance avec les clients pour les fidéliser	Écoute active, réponses aux demandes et aux questions des clients, offres de réductions ou de cadeaux

2. Les supports de communication :

- **Les dépliants et les brochures** : Ces supports sont très utilisés pour présenter les prestations proposées par l'institut, les tarifs, les produits utilisés ;
- **Les cartes de fidélité** : Ces cartes permettent de fidéliser les clients en leur offrant des avantages tels que des remises ou des cadeaux ;
- **Les réseaux sociaux** : Les réseaux sociaux tels que Facebook et Instagram sont des outils de communication très puissants pour les instituts de beauté. Ils permettent de présenter les prestations, de publier des photos des réalisations, de communiquer sur les événements à venir ;
- **Les newsletters** : Les newsletters sont des emails envoyés régulièrement aux clients pour les informer des dernières actualités de l'institut, des promotions en cours,

- **Les affiches :** Les affiches peuvent être utilisées pour communiquer sur les offres spéciales ou les événements à venir ;
- **Les publicités dans la presse spécialisée :** Les publicités dans les magazines spécialisés en esthétique permettent d'atteindre une cible de personnes intéressées par ce domaine.

3. Les stratégies de communication en esthétique :

Introduction :

Les stratégies de communication en esthétique consistent en un ensemble d'actions et de techniques permettant aux entreprises de communiquer efficacement avec leur public cible, pour promouvoir leurs produits et services.

Les stratégies de communication :

- Les campagnes publicitaires ;
- Les événements promotionnels ;
- Les promotions spéciales ;
- Les programmes de fidélisation ;
- Les relations publiques ;
- Les campagnes de marketing direct ;
- Les efforts marketing en ligne.

Exemple : Une stratégie de communication courante en esthétique peut être la mise en place d'une campagne publicitaire dans un magazine de mode populaire, pour promouvoir un nouveau produit de soin de la peau.

Cette campagne peut également être soutenue par des événements promotionnels en magasin, offrant des échantillons gratuits du produit, des séances de soins gratuits ou des conseils d'experts en beauté pour attirer l'attention du public cible.

4. La gestion des réseaux sociaux :

Introduction :

Les réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, TikTok, sont des plateformes très utilisées par les clients potentiels pour découvrir de nouveaux produits, services et établissements de beauté.

Les avantages d'une bonne gestion des réseaux sociaux :

- Améliorer la notoriété de la marque ;
- Attirer de nouveaux clients ;
- Fidéliser les clients existants.

Comment l'effectuer ?

Cela peut être réalisé par le biais de la publication régulière de contenu pertinent et attrayant, comme des images et des vidéos de produits et de services proposés, des tutoriels de maquillage, des astuces beauté, des promotions...

Chapitre 4 : La fidélisation de la clientèle en esthétique

1. La fidélisation de la clientèle :

Introduction :

La fidélisation de la clientèle consiste à inciter les clients à revenir dans l'institut en proposant des prestations de qualité, un accueil chaleureux et un suivi personnalisé.

Comment fidéliser la clientèle ?

Pour fidéliser la clientèle, il faut comprendre les attentes des clients, répondre à leurs besoins et leur offrir une expérience unique et agréable.

Les techniques de fidélisation de la clientèle :

- Les programmes de fidélité ;
- Les offres spéciales pour les clients fidèles ;
- Les enquêtes de satisfaction...

La fidélisation de la clientèle permet également de favoriser le bouche-à-oreille et d'attirer de nouveaux clients.

2. Les différents types de clients en esthétique :

Type de client	Description
Les clients fidèles	Ils reviennent régulièrement pour les mêmes soins et ont confiance en l'institut
Les clients occasionnels	Ils viennent de temps en temps pour se faire plaisir ou pour une occasion spéciale
Les clients impulsifs	Ils viennent sans avoir planifié leur visite, généralement suite à une promotion ou une offre spéciale
Les clients nouveaux	Ils découvrent l'institut pour la première fois et ont besoin d'être rassurés et convaincus de revenir
Les clients insatisfaits	Ils ont eu une mauvaise expérience lors d'une visite précédente et ont besoin d'être réconfortés et réassurés

3. Les outils de fidélisation de la clientèle :

Introduction :

Les outils de fidélisation de la clientèle en esthétique sont des moyens utilisés par les professionnels pour encourager les clients à revenir régulièrement et à rester fidèles à leur entreprise.

Les formes des outils de fidélisation de la clientèle :

- Les programmes de fidélité ;
- Les offres spéciales ;
- Les réductions, des cadeaux ;
- Les newsletters personnalisées ;
- Les rappels de rendez-vous ;
- Les enquêtes de satisfaction.

4. L'importance du service client :**Introduction :**

Un bon service client permet de satisfaire les besoins et attentes des clients, de les fidéliser et de créer une relation de confiance.

Comment bien satisfaire les besoins et attentes des clients ?

- Être à l'écoute des clients ;
- Répondre à leurs demandes de manière rapide et efficace ;
- Leur offrir une expérience personnalisée ;
- Leur donner des conseils et astuces en fonction de leur type de peau et de leurs besoins ;
- Les remercier pour leur fidélité.

Le service client doit être irréprochable à chaque étape de la relation avec le client, que ce soit avant, pendant ou après la prestation.

E3 : Environnement scientifique et technologique

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E3 « Environnement scientifique et technologique » est également une épreuve commune aux 3 options du BTS MECP.

Il s'agit d'une épreuve évaluée à hauteur d'un coefficient de 4, ce qui représente 14 % de la note finale, d'où son importance. Elle se déroule sous forme de Contrôle en Cours de Formation au travers d'une situation d'évaluation.

Conseil :

Étant donné que 14 % de la note finale est représentée par cette unique épreuve, nous te conseillons de ne pas la négliger car il peut tout à fait s'agir des points qui vont te permettre d'obtenir le BTS MECP ou la mention.

Enfin, il s'agit d'une épreuve dite « pilier » : Les notions et les concepts à connaître pour mener à bien cette épreuve seront réutilisées pour les autres épreuves du BTS MECP.

Table des matières

Chapitre 1 : La biologie de la peau et des phanères	30
1. Les différents types de peau	30
2. La structure de la peau	30
3. Les fonctions de la peau	32
4. Les maladies et problèmes de peau	33
Chapitre 2 : Les différentes technologies utilisés en esthétique	34
1. La lumière pulsée et le laser	34
2. Les courants électriques	34
3. Les ultrasons	35
4. Les infrarouges	35
5. La radiofréquence	36
6. La cryothérapie et la thermothérapie	36
7. Les techniques de microdermabrasion	37
8. Les techniques de photothérapie	37
Chapitre 3 : Les formes de rayonnements électromagnétiques	39
1. Les effets des rayonnements électromagnétiques	39
2. Les applications esthétiques des rayonnements électromagnétiques	39
Chapitre 4 : Les cosmétiques	40
1. Les cosmétiques	40

2. Les ingrédients utilisés dans les cosmétiques	40
3. Les différentes formes de cosmétiques	40
4. Les différentes fonctions des cosmétiques	41
5. Les soins esthétiques	41
Chapitre 5 : Les notions de base en chimie.....	43
1. Les atomes et les molécules	43
2. Les solutions et les concentrations	43
3. Les acides et les bases	43
4. Les réactions chimiques.....	44

Chapitre 1 : La biologie de la peau et des phanères

1. Les différents types de peau :

Introduction :

Les différents types de peau sont un aspect important de l'esthétique, car chaque type de peau nécessite un traitement spécifique pour optimiser son apparence et sa santé.

Les types de peau :

- Normale ;
- Sèche ;
- Grasse ;
- Mixte ;
- Sensible.

Les caractéristiques des types de peau :

Type de peau	Caractéristiques
Peau sèche	Manque d'hydratation, sensation de tiraillement, rugueuse, aspect terne
Peau grasse	Excès de sébum, pores dilatés, brillance, propension à l'acné
Peau mixte	Zone T (front, nez, menton) grasse, autres parties du visage sèches ou normales
Peau sensible	Réactivité excessive, rougeurs, irritations, inconfort
Peau normale	Équilibrée, douce, souple, hydratée

Les étapes à suivre pour identifier le type de peau :

- L'examen visuel ;
- La palpation ;
- La prise d'informations sur les habitudes de soins de la peau et les antécédents médicaux du client ;
- L'utilisation d'appareils tels que des loupes et des analyseurs de peau.

Exemple : Pour identifier une peau sèche, l'esthéticienne peut rechercher les signes d'une peau terne, rugueuse ou squameuse.

La peau sèche a souvent des pores fins et une apparence mate, avec peu ou pas de brillance.

2. La structure de la peau :

Introduction :

La peau est l'organe le plus étendu du corps humain et sa structure est complexe. Elle est composée de trois couches principales :

- L'épiderme ;
- Le derme ;
- L'hypoderme.

L'épiderme :

L'épiderme est la couche la plus externe de la peau.

Elle est constituée de cellules appelées kératinocytes, qui produisent une protéine fibreuse appelée kératine. Cette protéine donne à la peau sa résistance et son imperméabilité.

L'épiderme contient également des mélanocytes, qui produisent le pigment qui donne sa couleur à la peau.

Le derme :

Le derme est la couche intermédiaire de la peau. Elle est composée de tissu conjonctif dense, qui contient des fibres de collagène et d'élastine.

Le collagène donne à la peau sa fermeté et son élasticité, tandis que l'élastine lui permet de revenir à sa forme initiale après avoir été étirée.

Le derme contient également des vaisseaux sanguins, des nerfs et des glandes sudoripares et sébacées.

L'hypoderme :

L'hypoderme est la couche la plus profonde de la peau. Elle est composée de tissu adipeux, qui fournit un coussin de protection contre les chocs et les variations de température.

L'hypoderme contient également des vaisseaux sanguins et des terminaisons nerveuses.

Les phanères :

Les phanères désignent les structures qui poussent sur la peau ou les muqueuses, comme les cheveux, les poils, les ongles et les dents.

Ces structures sont composées de kératine.

Les ongles :

Les ongles sont des plaques d'ongle recouvrant le bout des doigts et des orteils.

Ils sont composés de plusieurs couches de kératine, disposées en couches superposées.

La partie visible de l'ongle est appelée la lame unguéale, tandis que la partie cachée sous la peau est appelée la matrice.

C'est dans la matrice que les cellules se multiplient et se différencient pour former la lame unguéale.

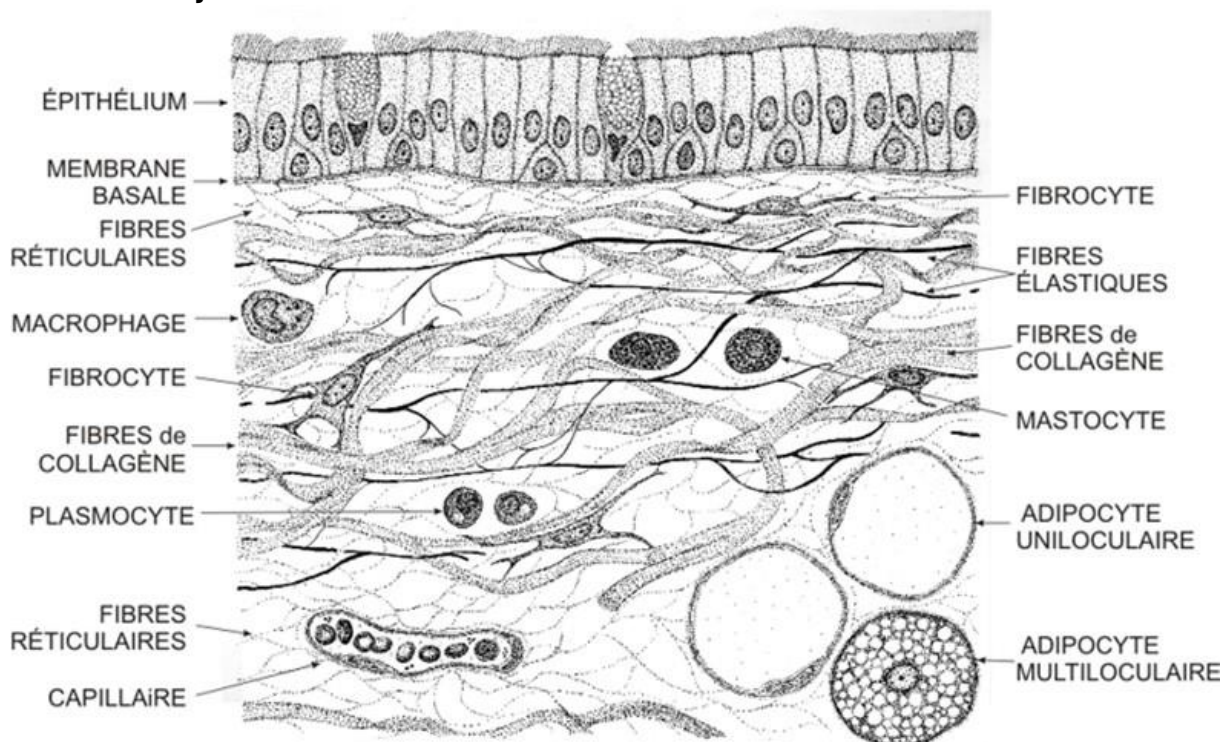
Les cheveux et poils :

Les cheveux et les poils ont une structure similaire. Ils sont tous deux composés d'une tige et d'une racine.

La tige est constituée de plusieurs couches de kératine disposées en écailles. La partie la plus interne de la racine est appelée le bulbe pileux.

C'est dans le bulbe pileux que se trouvent les cellules responsables de la croissance des cheveux et des poils.

Les tissus conjonctifs :



Représentation schématique des tissus conjonctifs

3. Les fonctions de la peau :

Introduction :

La peau est un organe vital qui remplit de nombreuses fonctions importantes pour le corps humain.

Les fonctions de la peau :

- **Protection :** La peau protège le corps des agressions extérieures telles que les UV, les bactéries, les virus, les blessures, etc. Elle constitue une barrière physique et chimique contre ces agresseurs ;

- **Thermorégulation** : La peau joue un rôle essentiel dans la régulation de la température corporelle. Elle peut produire de la sueur pour refroidir le corps ou, au contraire, provoquer des frissons pour le réchauffer ;
- **Sécrétion** : La peau sécrète des substances telles que la sueur, le sébum ou encore les phéromones. Ces sécrétions ont des rôles variés tels que l'hydratation, la lubrification ou encore la communication entre individus ;
- **Réception sensorielle** : La peau est riche en terminaisons nerveuses qui permettent de ressentir différentes sensations telles que la douleur, la pression, la chaleur, le froid ;
- **Absorption** : La peau est capable d'absorber certaines substances, telles que les produits cosmétiques, les médicaments ou encore les vitamines.

4. Les maladies et problèmes de peau :

- **Acné** : L'acné est une maladie de la peau qui se caractérise par l'apparition de boutons et de points noirs sur le visage, le dos et la poitrine. Elle est causée par une obstruction des follicules pileux par le sébum, qui favorise la prolifération de bactéries ;
- **Eczéma** : L'eczéma est une maladie inflammatoire de la peau qui se manifeste par des plaques rouges, des démangeaisons et des squames. Elle est provoquée par des allergènes, des irritants ou des facteurs génétiques ;
- **Psoriasis** : Le psoriasis est une maladie de la peau qui se caractérise par des plaques rouges et squameuses sur différentes parties du corps. Elle est causée par une régénération trop rapide des cellules de la peau ;
- **Taches pigmentaires** : Les taches pigmentaires sont des marques foncées ou claires sur la peau qui sont causées par une surproduction ou une sous-production de mélanine. Elles ont pour origine des facteurs génétiques, le soleil, le vieillissement ou des troubles hormonaux ;
- **Rides** : Les rides sont des plis de la peau qui se forment avec l'âge et qui sont causés par une diminution de l'élasticité de la peau. Elles peuvent être accentuées par des facteurs environnementaux tels que le soleil, la pollution ou le tabac.

Chapitre 2 : Les différentes technologies utilisés en esthétique

1. La lumière pulsée et le laser :

La lumière pulsée :

La lumière pulsée est une technologie qui utilise une source de lumière intense et pulsée pour cibler des chromophores spécifiques (mélanine, hémoglobine, etc.) dans la peau, en fonction du traitement désiré.

Cette technique permet de traiter des problèmes de pigmentation, d'épilation, de rajeunissement de la peau, etc.

Le laser :

Le laser est également une technologie qui utilise une source de lumière intense et pulsée, mais avec une longueur d'onde spécifique qui peut être ajustée en fonction du traitement. Cette technique permet de traiter des problèmes similaires à ceux de la lumière pulsée, mais avec une plus grande précision et une plus grande efficacité.

Les utilisations en esthétique :

- **Épilation** : La lumière pulsée et le laser sont des technologies très efficaces pour l'épilation définitive. Ils fonctionnent en ciblant la mélanine présente dans les poils, ce qui entraîne leur destruction. Les résultats sont généralement visibles après plusieurs séances ;
- **Rajeunissement de la peau** : La lumière pulsée et le laser peuvent également être utilisés pour rajeunir la peau en stimulant la production de collagène et en atténuant les taches pigmentaires. Ces technologies permettent de réduire l'apparence des rides, des ridules et des cicatrices ;
- **Traitement de l'acné** : La lumière pulsée et le laser peuvent aider à réduire l'inflammation et l'apparition de l'acné en tuant les bactéries responsables de l'infection. Ils peuvent également aider à atténuer les cicatrices d'acné ;
- **Traitement des taches pigmentaires** : La lumière pulsée et le laser peuvent être utilisés pour traiter les taches pigmentaires telles que les taches de vieillesse ou les taches de soleil ;
- **Élimination des tatouages** : La lumière pulsée et le laser peuvent être utilisés pour éliminer les tatouages en ciblant l'encre présente dans la peau. Les séances sont espacées et plusieurs séances sont nécessaires pour obtenir un résultat optimal.

2. Les courants électriques :

- **Épilation** : L'épilation électrique est une technique qui utilise un courant électrique pour détruire les follicules pileux. Le courant électrique est envoyé à travers une fine aiguille insérée dans le follicule pileux, ce qui provoque sa destruction (particulièrement efficace pour les poils fins et clairs) ;
- **Raffermisssement de la peau** : Les courants électriques peuvent être utilisés pour stimuler les muscles du visage et du corps, ce qui permet de raffermir la peau et de réduire l'apparence des rides et des ridules ;

- **Nettoyage de la peau :** Les courants électriques peuvent être utilisés pour nettoyer la peau en profondeur (permet de déloger les impuretés et les cellules mortes de la peau, ce qui améliore l'apparence de la peau et prévient l'apparition de boutons et d'acné) ;
- **Réduction de la cellulite :** Les courants électriques peuvent également être utilisés pour réduire l'apparence de la cellulite (stimule la circulation sanguine et lymphatique, ce qui permet de réduire l'accumulation de graisse et d'eau sous la peau) ;
- **Régénération cellulaire :** Certains types de courants électriques, tels que le courant galvanique, peuvent être utilisés pour stimuler la régénération cellulaire de la peau (permet de réduire les signes du vieillissement et d'améliorer la texture et la fermeté de la peau).

3. Les ultrasons :

Introduction :

Les ultrasons sont une technologie de plus en plus utilisée en esthétique pour traiter divers problèmes de peau.

Les utilisations des ultrasons :

- **Rajeunissement de la peau :** Les ultrasons peuvent être utilisés pour stimuler la production de collagène et améliorer la fermeté de la peau (souvent utilisée pour réduire l'apparence des rides et des ridules) ;
- **Réduction de la cellulite :** Les ultrasons peuvent également être utilisés pour réduire l'apparence de la cellulite (permet de stimuler la circulation sanguine et lymphatique, ce qui favorise l'élimination des graisses et des toxines) ;
- **Élimination des graisses :** Les ultrasons peuvent être utilisés pour éliminer les graisses localisées, telles que celles présentes sur le ventre ou les cuisses (permet de cibler les cellules graisseuses et de les détruire, ce qui permet de les éliminer naturellement) ;
- **Traitement de l'acné :** Les ultrasons peuvent être utilisés pour traiter l'acné en réduisant l'inflammation et en tuant les bactéries responsables de l'infection (peut également aider à réduire l'apparence des cicatrices d'acné) ;
- **Nettoyage de la peau :** Les ultrasons peuvent être utilisés pour nettoyer la peau en profondeur, en éliminant les impuretés et les cellules mortes de la peau (permet de prévenir l'apparition de boutons et d'acné et de favoriser une peau plus nette et plus saine).

4. Les infrarouges :

Introduction :

Les infrarouges sont une forme de rayonnement électromagnétique qui peut être utilisée en esthétique pour traiter différents problèmes de peau.

Cette technologie fonctionne en pénétrant dans la peau et en augmentant la température des tissus, ce qui peut stimuler la circulation sanguine et lymphatique et réduire l'inflammation.

Les utilisations des infrarouges :

- **Rajeunissement de la peau :** Les infrarouges peuvent être utilisés pour stimuler la production de collagène et améliorer la fermeté de la peau (souvent utilisée pour réduire l'apparence des rides et des ridules) ;
- **Réduction de la cellulite :** Les infrarouges peuvent également être utilisés pour réduire l'apparence de la cellulite en stimulant la circulation sanguine et lymphatique (permet de réduire l'accumulation de graisse et d'eau sous la peau) ;
- **Soulagement de la douleur :** Les infrarouges peuvent être utilisés pour soulager la douleur, notamment la douleur musculaire ou articulaire (fonctionne en réduisant l'inflammation et en stimulant la circulation sanguine) ;
- **Élimination des graisses :** Les infrarouges peuvent être utilisés pour éliminer les graisses localisées (fonctionne en augmentant la température des cellules graisseuses, ce qui provoque leur destruction) ;
- **Nettoyage de la peau :** Les infrarouges peuvent être utilisés pour nettoyer la peau en profondeur, en éliminant les impuretés et les cellules mortes de la peau (permet de prévenir l'apparition de boutons et d'acné et de favoriser une peau plus nette et plus saine).

5. La radiofréquence :

Introduction :

La radiofréquence fonctionne en utilisant des ondes électromagnétiques pour stimuler la production de collagène et améliorer la fermeté de la peau.

Les utilisations de la radiofréquence :

- **Rajeunissement de la peau :** La radiofréquence peut être utilisée pour réduire l'apparence des rides et des ridules en stimulant la production de collagène dans la peau ;
- **Réduction de la cellulite :** La radiofréquence peut également être utilisée pour réduire l'apparence de la cellulite en stimulant la circulation sanguine et lymphatique et en aidant à décomposer les cellules graisseuses ;
- **Réduction des vergetures :** La radiofréquence peut aider à réduire l'apparence des vergetures en stimulant la production de collagène dans la peau ;
- **Réduction des cicatrices :** La radiofréquence peut être utilisée pour réduire l'apparence des cicatrices, en stimulant la production de collagène dans la peau ;
- **Raffermisssement de la peau :** La radiofréquence peut aider à raffermir la peau, en stimulant la production de collagène et en aidant à réduire l'apparence de la peau relâchée.

6. La cryothérapie et la thermothérapie :

Introduction :

La cryothérapie consiste à utiliser le froid pour stimuler la circulation sanguine et réduire l'inflammation, tandis que la thermothérapie consiste à utiliser la chaleur pour favoriser la relaxation et stimuler la circulation sanguine.

Les utilisations de la cryothérapie et la thermothérapie :

- **Réduction des poches sous les yeux :** La cryothérapie peut être utilisée pour réduire les poches sous les yeux en stimulant la circulation sanguine et en réduisant l'inflammation ;
- **Soulagement des douleurs musculaires :** La thermothérapie peut être utilisée pour soulager les douleurs musculaires en favorisant la relaxation et la circulation sanguine ;
- **Réduction de la cellulite :** La cryothérapie peut également être utilisée pour réduire l'apparence de la cellulite en stimulant la circulation sanguine et en aidant à décomposer les cellules graisseuses ;
- **Rajeunissement de la peau :** La thermothérapie peut aider à stimuler la production de collagène et améliorer la fermeté de la peau ;
- **Réduction de l'acné :** La cryothérapie peut être utilisée pour réduire l'inflammation de l'acné et aider à tuer les bactéries responsables de l'infection.

7. Les techniques de microdermabrasion :

Technique de microdermabrasion	Définition	Exemple
Microdermabrasion mécanique	Utilisation de cristaux ou de diamants pour exfolier la peau	Réduction des rides et ridules, réduction des cicatrices
Microdermabrasion à jet	Utilisation d'un jet d'air comprimé pour exfolier la peau	Réduction des taches de vieillesse, réduction de l'acné

8. Les techniques de photothérapie :

Introduction :

La photothérapie est une technique qui consiste à exposer la peau à des longueurs d'ondes lumineuses spécifiques pour stimuler la production de collagène, tuer les bactéries responsables de l'acné et réduire l'apparence de différents problèmes de peau tels que les rides, les taches de vieillesse et la couperose.

Les types de photothérapie :

- La lumière rouge ;
- La lumière bleue ;
- La lumière verte.

Les utilisations de la photothérapie :

- **Réduction de l'acné :** La lumière bleue est utilisée pour tuer les bactéries responsables de l'acné ;
- **Rajeunissement de la peau :** La lumière rouge est utilisée pour stimuler la production de collagène et améliorer l'apparence des rides et des ridules ;
- **Réduction des taches de vieillesse :** La lumière verte est utilisée pour réduire l'apparence des taches de vieillesse et uniformiser le teint de la peau ;
- **Réduction de la couperose :** La photothérapie peut être utilisée pour réduire l'apparence de la couperose en améliorant la circulation sanguine et lymphatique.

Chapitre 3 : Les formes de rayonnements électromagnétiques

1. Les effets des rayonnements électromagnétiques :

Les effets positifs :

Les rayonnements électromagnétiques peuvent avoir des effets positifs sur la peau, tels que ceux produits par la photothérapie, la lumière pulsée et le laser.

Les effets négatifs :

- Une augmentation du risque de cancer de la peau ;
- Une irritation de la peau ;
- Une sensibilité accrue au soleil ;
- Un vieillissement prématuré de la peau.

Les précautions à prendre :

- Porter des lunettes de protection lors de l'utilisation de techniques comme la photothérapie et le laser ;
- Limiter l'exposition au soleil après une exposition à ces rayonnements.

2. Les applications esthétiques des rayonnements électromagnétiques :

- La photothérapie ;
- La lumière pulsée et le laser ;
- Les ultrasons ;
- Les courants électriques et la microdermabrasion.

Chapitre 4 : Les cosmétiques

1. Les cosmétiques :

Introduction :

Les cosmétiques sont des produits destinés à être appliqués sur la peau, les cheveux ou les ongles pour améliorer leur apparence ou leur santé.

A quoi servent les cosmétiques ?

Ils peuvent être utilisés pour nettoyer, hydrater, exfolier, tonifier, protéger, maquiller ou parfumer la peau.

La réglementation des produits cosmétiques :

Les produits cosmétiques sont réglementés pour assurer leur sécurité et leur efficacité. Les fabricants doivent se conformer à des normes strictes en matière d'étiquetage, d'ingrédients et de tests de sécurité.

2. Les ingrédients utilisés dans les cosmétiques :

- **Les huiles :** Les huiles végétales, telles que l'huile d'argan, l'huile de noix de coco et l'huile d'amande, sont souvent utilisées pour hydrater la peau et les cheveux ;
- **Les antioxydants :** Les antioxydants, tels que la vitamine C et la vitamine E, aident à protéger la peau contre les dommages causés par les radicaux libres ;
- **Les acides :** Les acides, tels que l'acide salicylique et l'acide glycolique, sont souvent utilisés dans les produits exfoliants pour éliminer les cellules mortes de la peau ;
- **Les peptides :** Les peptides, tels que les peptides de collagène, aident à stimuler la production de collagène dans la peau, ce qui peut réduire l'apparence des rides et des ridules ;
- **Les extraits de plantes :** Les extraits de plantes, tels que l'extrait de thé vert et l'extrait de camomille, peuvent avoir des propriétés apaisantes et anti-inflammatoires pour la peau.

3. Les différentes formes de cosmétiques :

Forme de cosmétique	Définition	Exemple
Crème	Emulsion de composés gras et d'eau, utilisée pour hydrater, nourrir et protéger la peau	Crème hydratante, crème anti-âge
Lotion	Solution aqueuse légère, utilisée pour nettoyer, tonifier et apaiser la peau	Lotion tonique, lotion apaisante

Sérum	Solution concentrée d'ingrédients actifs, tels que des antioxydants ou des peptides, utilisée pour traiter des problèmes spécifiques de la peau	Sérum anti-rides, sérum hydratant
Masque	Préparation épaisse, appliquée sur la peau pour hydrater, purifier ou traiter des problèmes spécifiques.	Masque hydratant, masque purifiant
Huile	Substance liquide, souvent à base d'huiles végétales, utilisée pour nourrir, adoucir et hydrater la peau ou les cheveux	Huile nourrissante, huile de massage
Baume	Préparation épaisse, utilisée pour hydrater et protéger la peau sèche ou irritée	Baume à lèvres, baume réparateur

4. Les différentes fonctions des cosmétiques :

- **Hydratation** : Les cosmétiques hydratants, tels que les crèmes et les lotions, contiennent des ingrédients qui aident à retenir l'humidité dans la peau et à prévenir la déshydratation ;
- **Nettoyage** : Les cosmétiques nettoyants, tels que les gels nettoyants et les mousses, sont utilisés pour éliminer les impuretés et l'excès de sébum de la peau ;
- **Exfoliation** : Les cosmétiques exfoliants, tels que les gommages et les acides, sont utilisés pour éliminer les cellules mortes de la peau et favoriser le renouvellement cellulaire ;
- **Protection solaire** : Les cosmétiques avec SPF, tels que les crèmes solaires et les fonds de teint avec protection solaire, protègent la peau des rayons UV nocifs ;
- **Anti-âge** : Les cosmétiques anti-âge, tels que les sérums et les crèmes, contiennent des ingrédients qui aident à réduire les signes du vieillissement, tels que les rides et les taches pigmentaires ;
- **Soins capillaires** : Les cosmétiques capillaires, tels que les shampoings et les après-shampoings, sont utilisés pour nettoyer, hydrater et protéger les cheveux ;
- **Soins des ongles** : Les cosmétiques pour les ongles, tels que les vernis à ongles et les durcisseurs, sont utilisés pour renforcer et embellir les ongles.

5. Les soins esthétiques :

- **Soin du visage :** Il s'agit d'un traitement personnalisé qui consiste à nettoyer, exfolier, hydrater et nourrir la peau du visage (masques, massages, techniques de stimulation) ;
- **Soin du corps :** Les soins du corps sont des traitements destinés à améliorer l'apparence et la texture de la peau sur tout le corps (massages, exfoliations, enveloppements corporels, traitements d'hydratation) ;
- **Soin des cheveux :** Les soins capillaires comprennent des traitements tels que le lavage, l'hydratation, la coupe et la coloration des cheveux pour améliorer leur apparence, leur texture et leur brillance ;
- **Manucure et pédicure :** Les soins des ongles comprennent la manucure et la pédicure pour nettoyer, couper, limer et polir les ongles et la peau environnante. Les soins des ongles peuvent également inclure l'application de vernis à ongles et de produits pour renforcer et protéger les ongles ;
- **Épilation :** Les soins d'épilation incluent l'élimination des poils indésirables sur différentes parties du corps à l'aide de techniques telles que la cire, le rasage, l'électrolyse et la lumière pulsée.

Chapitre 5 : Les notions de base en chimie

1. Les atomes et les molécules :

Les atomes :

Les atomes sont les éléments fondamentaux de la matière, ils sont composés de protons, de neutrons et d'électrons. Les protons et les neutrons se trouvent dans le noyau de l'atome, tandis que les électrons tournent autour du noyau.

Les molécules :

Les molécules, quant à elles, sont formées par la combinaison de deux ou plusieurs atomes liés ensemble par des liaisons chimiques.

Les molécules peuvent être simples ou complexes et peuvent être trouvées dans de nombreux produits cosmétiques (crèmes, lotions, shampoings, parfums...).

Leur utilisation en esthétique :

- L'hydratation de la peau ;
- La protection contre les rayons UV ;
- La réparation des dommages cutanés ;
- La parfumerie.

2. Les solutions et les concentrations :

Qu'est-ce qu'une solution ?

Une solution est un mélange homogène de deux substances ou plus, généralement un soluté et un solvant.

Dans les cosmétiques, les solutions peuvent être utilisées pour dissoudre des ingrédients actifs et faciliter leur absorption dans la peau.

La concentration d'une solution :

La concentration d'une solution est la quantité de soluté dissous dans une quantité donnée de solvant.

Elle est généralement exprimée en pourcentage ou en unités de mesure telles que les milligrammes ou les grammes par litre.

Exemple : Une solution contenant 5% d'acide glycolique peut être utilisée pour exfolier en douceur la peau et améliorer la texture et la luminosité du teint.

D'autres solutions contenant des concentrations plus élevées d'acide glycolique peuvent être utilisées pour des peelings chimiques plus profonds pour traiter l'acné, les taches pigmentaires et les rides.

3. Les acides et les bases :

Les acides :

Les acides sont des substances qui ont un pH inférieur à 7, tandis que les bases ont un pH supérieur à 7. Le pH est une mesure de l'acidité ou de la basicité d'une solution.

Les utilisations des acides sur la peau :

- Exfoliation en douceur la peau ;
- Stimulation le renouvellement cellulaire ;
- Réduction des taches pigmentaires et des rides.

Les acides les plus couramment utilisés dans les cosmétiques sont l'acide glycolique, l'acide salicylique et l'acide hyaluronique.

Les bases :

Les bases, quant à elles, peuvent être utilisées pour neutraliser l'acidité de la peau et maintenir son pH équilibré.

Les bases les plus couramment utilisées dans les cosmétiques sont les sels d'aluminium, les sels de magnésium et les sels de potassium.

4. Les réactions chimiques :

Qu'est-ce qu'une réaction chimique ?

Les réactions chimiques sont des processus où les molécules se transforment en d'autres molécules, soit en libérant de l'énergie (réactions exothermiques), soit en absorbant de l'énergie (réactions endothermiques).

L'oxydation : l'oxydation est une réaction chimique couramment utilisée dans les colorations capillaires. Lorsqu'un colorant capillaire est mélangé avec un oxydant, la réaction chimique produit une nouvelle couleur qui se fixe sur les cheveux.

La saponification : utilisée pour fabriquer du savon, la saponification est une réaction entre un corps gras et une base forte (comme la soude) qui produit du savon et de la glycérine.

E4 : Épreuve professionnelle

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E4 « Épreuve professionnelle » se subdivise en 2 sous-épreuves :

- Techniques professionnelles (Coefficient 6) ;
- Mise en œuvre opérationnelle (Coefficient 4).

À elle seule, cette épreuve dispose donc d'un coefficient de 10, soit 36 % de la note finale. Elle se déroule sous la forme d'un Contrôle en Cours de Formation (CCF) au travers de 2 situations d'évaluation : 1 situation d'évaluation pour chaque sous-épreuve.

Conseil :

Il s'agit de l'épreuve la plus importante du BTS MECP : Plus du tiers de la note est représentée par cette seule et unique épreuve. Si l'élève rate cette épreuve, il y a de forts risques que l'obtention du diplôme soit compromise.

Pour mener à bien cette épreuve, il faut que tu maîtrise bien les attendus et de justifier tes différents choix quant aux produits utilisés, au respect des conditions d'hygiène et à la pertinence de l'argumentation.

Enfin, il est primordial que t'entraîne de ton côté avant l'examen qui aura lieu au cours du troisième trimestre de la deuxième année.

Accès au dossier E4

En vue de l'importance du dossier E4 dans la moyenne finale du BTS et de la facilité à gagner les points lorsqu'on a les bonnes méthodes, nous avons décidé de créer une formation complète à ce sujet : www.btsmecp.fr/dossier-e4.

Contenu du Dossier E4 :

1. **Vidéo 1 – Techniques professionnelles** : 14 minutes de vidéo abordant toutes les informations à connaître à ce sujet.
2. **Vidéo 2 – Mise en œuvre opérationnelle – Management** : 22 minutes de vidéo pour évoquer toutes les notions à maîtriser et être 100% prêt pour le jour J
3. **Vidéo 3 – Mise en œuvre opérationnelle – Formation marques** : 21 minutes de vidéo pour te délivrer des astuces et des pépites pour te faire grimper ta note.
4. **Vidéo 4 – Mise en œuvre opérationnelle – Cosmétologie** : 13 minutes de vidéo pour te délivrer des astuces et des pépites pour te faire grimper ta note.
5. **Fichier PDF – 15 Fiches de Révision** : E-Book abordant les notions à connaître 🚀

E5 : Conseil et expertise scientifiques et technologiques

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E5 « Conseil et expertise scientifiques et technologiques » est une épreuve se déroulant sous forme de contrôle sur table (épreuve ponctuelle écrite) durant un examen de 4 heures.

Il s'agit également d'une épreuve cruciale du BTS MECP : Elle dispose d'un coefficient de 4, ce qui représente 14 % de la note finale.

Conseil :

Cette épreuve va t'évaluer sur différents critères, notamment sur ta capacité à interpréter une demande de clientèle, à ta pertinence vis-à-vis du cahier des charges et du contexte et à ta maîtrise du vocabulaire scientifique et technique.

Il s'agit donc d'une épreuve « multi-facette » : Toutes les notions des autres épreuves devront impérativement être maîtrisées ainsi que celles de cette épreuve.

Je te recommande donc de t'entraîner et de réviser les autres épreuves avant celle-ci afin d'optimiser tes révisions et d'obtenir une excellente note.

Table des matières

Chapitre 1 : La consultation clientèle	48
1. Les étapes clés de la consultation clientèle	48
2. Les compétences clés du professionnel de l'esthétique.....	48
3. La communication avec le client	49
4. La prise en compte des attentes et des besoins du client.....	49
5. La gestion des cas particuliers.....	49
Chapitre 2 : La communication avec les professionnels de santé.....	51
1. Les enjeux de la communication avec les professionnels de santé :	51
2. Les différents types de professionnels :	51
3. Les supports de communication :	51
4. L'importance de la collaboration avec les professionnels de santé	51
Chapitre 3 : Les compétences en matière de prescription	53
1. La réglementation en matière de prescription.....	53
2. Les différentes classifications des produits cosmétiques.....	53
3. Les critères de sélection des produits	54
4. Les méthodes de prescription	54

5. Les précautions d'emploi et les contre-indications.....	54
6. La surveillance et le suivi des résultats.....	55
Chapitre 4 : Les techniques de conseil en cosmétique et en compléments alimentaires...	56
1. Les bases du conseil en cosmétique	56
2. Les techniques de vente.....	56
3. Les compléments alimentaires	57
4. La réglementation en matière de cosmétique et de compléments alimentaires	57

Chapitre 1 : La consultation clientèle

1. Les étapes clés de la consultation clientèle :

En quoi consiste la consultation clientèle ?

La consultation clientèle permet d'identifier les besoins et les attentes du client, ainsi que d'adapter les soins et les produits en conséquence.

Les étapes clés de la consultation clientèle :

- **Accueil du client** : Accueillir le client avec le sourire et le mettre à l'aise pour favoriser une bonne communication ;
- **Prise de contact** : Échanger avec le client pour mieux le connaître, comprendre ses attentes et cerner ses besoins ;
- **Analyse de la peau et des phanères** : Réaliser une analyse minutieuse de la peau et des phanères pour déterminer leur état, leurs caractéristiques et leurs éventuelles pathologies ;
- **Proposition de soins** : Proposer des soins adaptés en fonction des résultats de l'analyse et des attentes du client ;
- **Présentation des produits** : Présenter les produits utilisés pour les soins et expliquer leur mode d'action et leur composition ;
- **Conseils personnalisés** : Donner des conseils personnalisés pour l'entretien de la peau et des phanères à domicile ;
- **Conclusion** : Conclure la consultation en résumant les soins et les produits proposés, en précisant les tarifs et les modalités de rendez-vous.

Exemple : L'analyse de la peau d'une cliente qui vient pour un soin du visage.

L'esthéticienne va procéder à une analyse de la peau pour déterminer si elle est sèche, grasse ou mixte, si elle présente des taches ou des rides.

Elle va également vérifier la présence d'acné ou de points noirs. En fonction des résultats de l'analyse, l'esthéticienne pourra proposer un soin adapté, par exemple un soin hydratant pour une peau sèche ou un soin purifiant pour une peau grasse.

Elle pourra également conseiller des produits adaptés pour une utilisation à domicile, comme une crème hydratante ou un nettoyant doux.

2. Les compétences clés du professionnel de l'esthétique :

- La connaissance approfondie des différentes techniques et technologies utilisées en esthétique, ainsi que de leurs effets sur la peau et les phanères ;
- Une bonne compréhension de la biologie de la peau et des phanères, ainsi que des différents types de peau et des problèmes courants qui peuvent survenir ;
- La capacité d'analyser avec précision les besoins et les attentes du client, en fonction de son type de peau, de ses préférences et de ses contraintes ;
- La capacité de communiquer clairement et efficacement avec le client, en utilisant un langage simple et compréhensible ;

- La capacité de recommander des produits et des traitements appropriés en fonction des besoins du client, tout en respectant les limites de sa propre expertise et en référant au besoin à un professionnel de santé ;
- La capacité de prendre en compte les aspects psychologiques et émotionnels du client, en faisant preuve d'empathie et de compréhension.

3. La communication avec le client :

En quoi consiste une bonne communication avec les clients ?

Il faut créer un environnement chaleureux et accueillant pour mettre le client à l'aise et le mettre en confiance.

Le professionnel de l'esthétique doit être à l'écoute des besoins et des attentes du client, en posant des questions pertinentes sur ses habitudes de soins, son mode de vie et ses antécédents médicaux.

La communication avec le client doit être claire :

Le professionnel de l'esthétique doit donner des explications sur les différentes étapes du traitement proposé, les produits utilisés et les résultats attendus.

4. La prise en compte des attentes et des besoins du client :

Introduction :

Il est nécessaire de bien comprendre les attentes et les besoins du client afin de lui proposer des soins adaptés et personnalisés.

A l'écoute du client :

Le professionnel de l'esthétique doit être à l'écoute du client et lui poser des questions pour mieux comprendre ses attentes et ses besoins.

Il peut proposer des conseils et des suggestions en fonction des problématiques de peau du client et des résultats qu'il souhaite obtenir.

Exemple : Si un client souhaite améliorer l'apparence de ses rides et ridules, le professionnel de l'esthétique peut lui proposer un soin anti-âge adapté à sa peau et lui donner des conseils pour entretenir sa peau au quotidien.

5. La gestion des cas particuliers :

Les cas particuliers :

- Les femmes enceintes ;
- Les personnes atteintes de pathologies cutanées ;
- Les personnes ayant subi une intervention chirurgicale récente ;
- Les personnes prenant des médicaments photosensibilisants.

Exemple : Pour une femme enceinte, il faut recommander des produits et des techniques adaptés qui ne présentent aucun risque pour le fœtus.

Chapitre 2 : La communication avec les professionnels de santé

1. Les enjeux de la communication avec les professionnels de santé :

A quoi sert de communiquer avec les professionnels de santé ?

Lorsqu'on travaille dans le domaine de l'esthétique, il faut savoir communiquer avec les professionnels de santé pour assurer la sécurité et le bien-être du client.

Les informations à fournir aux professionnels de santé :

- Les traitements effectués ;
- Les produits utilisés ;
- Les éventuelles allergies ou conditions médicales du client.

Exemple : Si un client présente une infection cutanée, il est nécessaire pour le professionnel de l'esthétique de référer le client à un dermatologue pour un traitement approprié.

2. Les différents types de professionnels :

Les types de professionnels de santé :

- **Les médecins :** Ils peuvent prescrire des traitements esthétiques, par exemple des injections de botox ou d'acide hyaluronique, pour corriger des rides ou des imperfections de la peau ;
- **Les dermatologues :** Ils sont spécialisés dans les maladies de la peau et peuvent prescrire des traitements pour les problèmes cutanés tels que l'acné ou l'eczéma ;
- **Les pharmaciens :** Ils peuvent conseiller sur l'utilisation de produits cosmétiques et prescrire des médicaments pour certaines affections cutanées ;
- **Les nutritionnistes :** Ils peuvent aider à établir un régime alimentaire adapté pour améliorer la santé de la peau et des phanères.

3. Les supports de communication :

Les supports de communication :

- Fiches techniques ;
- Brochures ;
- Plaquettes ;
- Vidéos ;
- Présentations PowerPoint.

Exemple : Des logiciels de gestion de cabinet médical ou de suivi de patients peuvent aider à recueillir et à enregistrer les données relatives aux traitements esthétiques.

4. L'importance de la collaboration avec les professionnels de santé :

Introduction :

Les esthéticiennes peuvent être amenées à travailler sur des zones de la peau présentant des pathologies ou des risques pour la santé.

Dans ce cas, il faut communiquer avec les professionnels de santé pour assurer une prise en charge globale et sécurisée du client.

A quoi sert de collaborer avec les professionnels de santé ?

La collaboration avec les professionnels de santé permet de mieux comprendre les pathologies cutanées et les traitements médicaux associés, ce qui peut aider à adapter les soins esthétiques en fonction des besoins spécifiques du client.

Chapitre 3 : Les compétences en matière de prescription

1. La réglementation en matière de prescription :

La Règlement Cosmétique Européen :

En France, la réglementation en vigueur est le Règlement Cosmétique Européen (RCE), qui établit des normes de sécurité et de qualité pour les produits cosmétiques commercialisés dans l'Union Européenne.

Le RCE impose notamment que les produits cosmétiques soient sûrs, étiquetés correctement et fabriqués conformément aux Bonnes Pratiques de Fabrication (BPF).

Quelles sont les limitations des prescriptions ?

Les professionnels de l'esthétique ne peuvent pas prescrire de médicaments ou de produits cosmétiques contenant des substances médicamenteuses, même à faible dose.

Ils doivent se limiter à la prescription de produits cosmétiques de soins, tels que les crèmes hydratantes, les nettoyants, les exfoliants, etc.

2. Les différentes classifications des produits cosmétiques :

Dénomination	Caractéristique	Exemple
Produits de soin	Produits utilisés pour prendre soin de la peau et améliorer son apparence	Crèmes hydratantes, nettoyants, exfoliants, masques
Produits de maquillage	Produits utilisés pour embellir et colorer la peau ou les yeux	Fond de teint, rouge à lèvres, mascara, fard à paupières
Produits solaires	Produits utilisés pour protéger la peau contre les rayons UV du soleil	Crèmes solaires, huiles de bronzage
Produits capillaires	Produits utilisés pour prendre soin des cheveux et les embellir	Shampooing, après-shampooing, masques capillaires
Produits d'hygiène	Produits utilisés pour maintenir une bonne hygiène corporelle	Gel douche, savon, déodorant, dentifrice
Produits de parfumerie	Produits utilisés pour parfumer le corps ou les espaces de vie	Eau de toilette, parfum, huiles essentielles

3. Les critères de sélection des produits :

Les critères de sélection :

- **Qualité des ingrédients** : Il est essentiel de choisir des produits contenant des ingrédients de qualité, tels que des actifs naturels, pour garantir l'efficacité et la sécurité d'utilisation ;
- **Adéquation avec le type de peau** : Il est important de sélectionner des produits adaptés au type de peau du client (peau sèche, grasse, mixte, etc.), afin de garantir une efficacité optimale et éviter tout risque d'irritation ou d'allergie ;
- **Formule du produit** : Il est recommandé de choisir des produits dont la formulation est optimisée pour garantir une bonne absorption et une action ciblée, en évitant les produits trop gras ou trop épais ;
- **Allergènes / substances irritantes** : Il est essentiel de vérifier la présence éventuelle d'allergènes ou de substances irritantes dans la composition des produits, notamment en cas de sensibilité particulière de la peau du client ;
- **Labels et certifications** : Les labels et certifications, tels que les labels bio ou les certifications cruelty-free, peuvent être des critères importants pour les clients soucieux de la qualité et de l'éthique des produits qu'ils utilisent.

4. Les méthodes de prescription :

Les méthodes de prescription :

- **Première méthode** : La première consiste à réaliser un diagnostic de peau à l'aide d'un appareil spécifique qui permet de mesurer l'hydratation, l'élasticité, la pigmentation et d'autres caractéristiques de la peau ;
- **Deuxième méthode** : Une deuxième méthode consiste à utiliser une grille d'évaluation pour déterminer les besoins de la peau du client. Cette grille permet de définir les problèmes de la peau, tels que la sécheresse, les taches, les rides ou l'acné ;
- **Troisième méthode** : Une troisième méthode consiste à écouter les besoins du client et à lui poser des questions sur ses habitudes de soins de la peau. Le professionnel peut ainsi recommander des produits adaptés aux habitudes et aux préférences du client.

Exemple : Si un client a une peau sèche et sensible, le professionnel peut recommander des produits hydratants et apaisants, tels que des crèmes à base de beurre de karité ou d'huile d'avocat.

5. Les précautions d'emploi et les contre-indications :

Quel est l'utilité de prendre des précautions ?

Les précautions d'emploi sont des mesures de prévention pour minimiser les risques d'effets secondaires ou de réactions allergiques aux produits.

Exemples de précautions d'emploi :

- L'application d'un test cutané préalable pour vérifier la tolérance du produit sur la peau du client ;
- L'utilisation de produits spécifiques pour les zones sensibles comme les yeux ou les muqueuses ;
- L'exclusion de certains ingrédients susceptibles d'irriter la peau.

Les contre-indications :

Les contre-indications sont des situations dans lesquelles l'utilisation d'un produit de soin est déconseillée ou interdite.

Exemples de contre-indications :

- Les problèmes de santé comme les allergies ;
- Les infections cutanées ;
- Les maladies chroniques ;
- Les situations particulières (grossesse, allaitement).

6. La surveillance et le suivi des résultats :

Les outils pouvant effectuer une surveillance de résultats :

- Les photographies avant et après le traitement ;
- Les mesures objectives de l'état de la peau ;
- Les questionnaires de satisfaction des clients.

Le suivi des résultats :

Le suivi des résultats consiste à adapter les traitements et les produits en fonction des résultats obtenus.

Exemples d'adaptations pouvant être réalisées :

- Les ajustements de la fréquence des traitements ;
- Les modifications de la gamme de produits utilisés ;
- Des conseils supplémentaires en matière de soins de la peau.

Exemple : Si un client suit un traitement contre l'acné, le professionnel peut surveiller l'évolution de l'état de sa peau au fil du temps.

Si les résultats sont insuffisants, le professionnel peut recommander d'autres traitements ou des produits de soin plus adaptés.

Chapitre 4 : Les techniques de conseil en cosmétique et en compléments alimentaires

1. Les bases du conseil en cosmétique :

Les connaissances nécessaires pour conseiller :

Le conseil en cosmétique implique de connaître les différents types de peau, les ingrédients cosmétiques, et les marques de produits disponibles, ainsi que de savoir identifier les besoins spécifiques des clients et de recommander des produits adaptés.

Les connaissances à avoir :

- Les différents types de peau ;
- Les ingrédients cosmétiques et de leurs effets ;
- Les différentes marques et gammes de produits disponibles sur le marché.

Les besoins spécifiques des clients :

Le professionnel doit également être capable d'identifier les besoins spécifiques du client et de recommander des produits adaptés (conseils sur l'application des produits, fréquence d'utilisation, recommandations pour des produits complémentaires...).

Exemple : Si un client a une peau sèche, le professionnel peut recommander des produits hydratants à base d'huiles nourrissantes ou d'acides hyaluroniques.

Si le client a une peau grasse, le professionnel peut recommander des produits matifiants à base d'argile ou d'acides salicyliques.

2. Les techniques de vente :

En quoi consiste une bonne technique de vente ?

Les techniques de vente impliquent de convaincre les clients d'acheter des produits cosmétiques ou des compléments alimentaires en utilisant des techniques de persuasion et de communication efficaces.

Les techniques de vente :

Technique de vente	Description	Exemple
Démonstration de produit	Utilisation d'un produit en direct pour montrer ses avantages	Appliquer une crème hydratante sur la main du client pour montrer l'effet hydratant
Mise en avant des avantages	Mettre en avant les avantages et les caractéristiques du produit	Mettre en avant les ingrédients naturels et les propriétés apaisantes d'un produit pour les peaux

		sensibles
Preuve sociale	Utilisation de témoignages et d'avis positifs de clients satisfaits pour convaincre le client	Citer des avis positifs de clients ayant utilisé le produit
Peur de manquer quelque chose	Créer un sentiment d'urgence en mettant en avant la rareté ou les avantages exclusifs du produit	Mettre en avant une promotion ou une offre temporaire limitée dans le temps

3. Les compléments alimentaires :

Le collagène :

Le collagène est une protéine naturelle présente dans la peau, qui contribue à sa fermeté et à son élasticité.

Les compléments alimentaires de collagène peuvent aider à améliorer l'apparence de la peau en stimulant la production de collagène et en réduisant les signes de vieillissement.

Les vitamines et les antioxydants :

Les vitamines A, C et E sont des antioxydants puissants qui aident à protéger la peau des dommages causés par les radicaux libres et à stimuler la production de collagène.

Les probiotiques :

Les probiotiques sont des bactéries bénéfiques pour la santé intestinale, qui peuvent également aider à améliorer la santé de la peau. Ils aident à maintenir un équilibre sain de la flore intestinale, ce qui peut réduire l'inflammation cutanée et améliorer l'apparence de la peau.

4. La réglementation en matière de cosmétique et de compléments alimentaires :

L'étiquetage des produits :

La réglementation exige que les produits soient étiquetés avec une liste d'ingrédients, ainsi que des instructions d'utilisation et des avertissements de sécurité appropriés.

Les compléments alimentaires :

Les compléments alimentaires doivent être étiquetés avec des informations détaillées sur les ingrédients, les dosages, les effets et les précautions d'utilisation.

Les compléments alimentaires ne sont pas autorisés à revendiquer des effets thérapeutiques ou curatifs, et ne peuvent être vendus que comme soutien nutritionnel.

E6 : Soutenance du projet

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E6 « Soutenance du projet » est également commune aux 3 différentes options du BTS MECP :

- Option A : Management ;
- Option B : Formation-marques ;
- Option C : Cosmétologie.

Cette épreuve dispose d'un coefficient de 5 et se déroulera sous forme ponctuelle orale au travers d'une épreuve de 40 minutes, soit 15 minutes d'exposé et 25 minutes d'entretien questions-réponses avec le jury.

Conseil :

Étant donné que cette épreuve représente 18 % de la note finale, il est primordial de ne pas la négliger et de bien avoir préparé son projet en amont.

Tu seras alors évalué sur différents points, à savoir :

- Ta capacité à mettre en œuvre une démarche de projet ;
- La pertinence de tes propositions ;
- Tes compétences et tes connaissances dans un contexte professionnel ;
- Tes qualités d'expression et de communication.

Cette épreuve se repose sur ton stage de seconde année de BTS MECP et prend appui sur une note de synthèse de 10 pages maximum.

Je te conseille de bien rédiger ta note de synthèse, car la majorité de la note de cette épreuve sera attribuée en fonction du travail que tu auras effectué en amont.

Ci-dessous, tu retrouveras l'ensemble de nos fiches de révision utilisées pour bien préparer l'oral et pour présenter le projet en question.

Table des matières

Chapitre 1 : La présentation du projet.....	59
1. Introduction.....	59
2. Exemple de plan de soutenance.....	59
3. Conseils pour une soutenance réussie	59
Chapitre 2 : Règles à suivre	60
1. Règles & protocole.....	60
2. Outils & produits	61
3. Exemple de soutenance de projet.....	62

Chapitre 1 : La présentation du projet

1. Introduction :

En quoi consiste l'épreuve E6 ?

La soutenance de projet en BTS MECP consiste en une présentation orale devant un jury composé d'enseignants et de professionnels du secteur.

L'objectif de l'épreuve E6 :

L'objectif de la soutenance du projet est d'évaluer les compétences des étudiants dans la réalisation d'un projet en lien avec le domaine de l'esthétique.

La soutenance permet de présenter de manière claire et concise les résultats obtenus ainsi que la méthodologie utilisée pour y parvenir.

2. Exemple de plan de soutenance :

- **Introduction :** Présentation du projet et de son objectif ;
- **Contexte professionnel :** Description de l'environnement dans lequel le projet est développé ;
- **Analyse du problème :** Identification et explication des problèmes à résoudre ;
- **Solutions alternatives :** Présentation de différentes solutions existantes, notamment les logiciels tiers disponibles sur le marché ;
- **Proposition de solution :** Description détaillée de la solution proposée, y compris les étapes d'installation et de mise en œuvre ;
- **Tests et validation :** Comment la solution a été testée et validée pour assurer son bon fonctionnement et son efficacité.

3. Conseils pour une soutenance réussie :

- **Définir clairement les objectifs du projet :** Les objectifs doivent être précis et mesurables. Il est important de les présenter dès le début de la soutenance pour donner une vue d'ensemble du projet ;
- **Présenter les résultats de manière claire et concise :** Il faut donner des exemples concrets pour appuyer les résultats présentés. Les graphiques, tableaux ou témoignages de clients satisfaits peuvent être des supports visuels pertinents pour illustrer les résultats obtenus ;
- **Expliquer les termes techniques utilisés :** Il faut définir les termes techniques utilisés dans la présentation afin de faciliter la compréhension de l'audience ;
- **Mettre en avant les perspectives et recommandations :** La soutenance doit se conclure par une présentation des perspectives d'avenir pour le projet ainsi que des recommandations pour améliorer les résultats obtenus ;
- **Utiliser des supports visuels pertinents :** Les diaporamas, vidéos ou autres supports visuels peuvent être utiles pour appuyer les résultats présentés.

Chapitre 2 : Règles à suivre

1. Règles & protocole :

L'ordre de passage :

Les candidats doivent contacter le chef des travaux du centre d'affectation des épreuves pratiques pour connaître l'ordre de passage des épreuves orales et pratiques ainsi que tout autre renseignement pédagogique relatif à ces épreuves.

Les moyens de communication interdits :

Les calculatrices peuvent être autorisées pour certaines épreuves écrites et pratiques, sauf mention contraire portée sur le sujet.

Cependant, l'utilisation de moyens de communication comme les téléphones portables, smartphones, montres connectées, messageries électroniques est strictement interdite pendant les épreuves. Tout candidat surpris en possession d'un de ces appareils fera l'objet d'une procédure de suspicion de fraude.

Le protocole sanitaire à respecter :

Pour chaque épreuve, les candidats doivent prévoir les protections sanitaires adaptées en fonction du protocole sanitaire en vigueur, tel que le gel ou la solution hydroalcoolique, le masque à usage unique, la visière ou les lunettes de protection.

Comment les candidats doivent présenter leur projet ?

Les candidats doivent présenter leur projet de manière claire et cohérente en respectant les consignes données par les examinateurs.

Ils peuvent avoir à leur disposition un exemplaire de leur dossier, un support de présentation et une fiche « guide » de leur exposé pendant l'exposé, ainsi qu'un exemplaire de leur dossier pendant l'entretien.

Tenue pour l'épreuve de techniques professionnelles :

Pour l'épreuve de techniques professionnelles, les candidates doivent se présenter en tenue professionnelle accompagnées d'un modèle féminin âgé de plus de 18 ans.

Le modèle doit être préparé selon les consignes données, et un même modèle ne peut pas être utilisé pour plusieurs candidats.

Les produits de soins esthétiques nécessaires pour l'épreuve doivent être apportés dans un contenant sans marque distinctive.

2. Outils & produits :

Fourniture des produits :

Les candidats doivent fournir eux-mêmes tous les produits, outils et fournitures nécessaires pour leur épreuve, y compris en cas d'oubli ou d'incident de leur responsabilité.

Les produits doivent être identifiés par un étiquetage clair et aucun aménagement du poste de travail n'est autorisé.

Les produits de soins à fournir :

- Les nettoyants ;
- Les sérums traitants ;
- Les produits de modelage et les produits hydratants et raffermissants ;
- Les produits de maquillage (bases de teint, fonds de teint, correcteurs de teint, les poudres, fards à paupières, rouges à lèvres, vernis à ongles).

Des produits antiseptiques et désinfectants sont également nécessaires.

Outils et fournitures nécessaires :

- Coupelles ;
- Bols ;
- Récipients ;

- Ciseaux ;
- Spatules ;
- Pinces ;
- Bâtonnets ;
- Limes ;
- Polissoirs ;
- Gants de protection ;
- Mouchoirs en papier ;
- Gazes ;
- Films pour techniques d'enveloppement ;
- Paréos ;
- Slips jetables ;
- Mules jetables ou en éponge ;
- Bandeaux ;
- Charlottes ou des serviettes ;
- Draps de protection ;
- Draps de bain et des essuie-mains.

Une attestation d'utilisation des teintures cosmétiques doit également être remise au jury au début de l'épreuve U41.

3. Exemple de soutenance de projet :

Contexte :

La candidate est en train de présenter son projet de fin d'études pour le BTS Esthétique, qui consiste à créer un bar à beauté alliant des services d'esthétique traditionnels à des services de bien-être tels que des massages et des cours de yoga.

Elle a réalisé une étude de marché et financière, et est convaincue que son projet répond à une demande croissante de services de bien-être personnalisés pour une clientèle féminine urbaine.

Le Beauty Bar nécessitera un investissement initial de 150 000 euros et devra réaliser un chiffre d'affaires annuel d'environ 450 000 euros pour atteindre le seuil de rentabilité.

Exemple :

Bonjour, je suis ravie de vous présenter aujourd'hui mon projet de fin d'études intitulé Beauty Bar.

Mon concept est innovant et consiste à créer un bar à beauté qui allie des services d'esthétique traditionnels à des services de bien-être tels que des massages relaxants, des séances de méditation et des cours de yoga.

Ce projet répond à une demande croissante de bien-être et de santé pour une clientèle féminine urbaine qui souhaite se détendre et se faire chouchouter tout en prenant soin de son corps et de son esprit.

J'ai réalisé une étude de marché approfondie pour évaluer la concurrence, la demande et les tendances actuelles en matière de bien-être. En France, l'esthétique représente un marché de plus de 5 milliards d'euros avec une croissance annuelle de 3%. Le concept du bar à beauté est déjà présent dans les grandes villes comme Paris, mais il reste encore de la place pour des initiatives innovantes et différenciées.

Le Beauty Bar se distingue par son ambiance conviviale et chaleureuse, son décor sophistiqué et ses services haut de gamme.

Pour concrétiser ce projet, j'ai réalisé une étude financière pour évaluer les coûts de lancement et les prévisions de rentabilité. Le Beauty Bar nécessitera un investissement initial de 150 000 euros pour l'aménagement et l'équipement de l'espace, l'achat de matériel et de produits de qualité, ainsi que pour le recrutement et la formation du personnel.

Pour atteindre le seuil de rentabilité, le Beauty Bar devra réaliser un chiffre d'affaires annuel d'environ 450 000 euros, ce qui équivaut à environ 40 clients par jour avec un ticket moyen de 50 euros.

Je suis convaincue que le Beauty Bar répondra à une demande croissante de services de bien-être personnalisés et adaptés aux modes de vie actuels, et je suis prête à m'investir pour concrétiser ce projet.

Merci de votre attention.