

**BP**



**SUJETS D'EXAMEN**

# **BP ESTHÉTIQUE COSMÉTIQUE-PARFUMERIE**

**Épreuve E5  
Gestion de l'entreprise**



© Gep Éditions / Eyrolles Éducation, 2013  
ISBN : 978-2-84425-914-1

**EYROLLES**  
éducation

# Institut À Fleur de Po

## BARÈME INDICATIF

Dossiers	Thèmes	Documents à consulter	Annexes à rendre	Barème
1	Licenciement et rupture de contrat	Document 1	Annexe 1	12 pts
2	Comparaison : bon de livraison et facture	Documents 2 et 3	Annexe 2	14 pts
3	Tenue des stocks	Document 4	Annexes 3 et 4	13 pts
4	Gestion des congés	Document 5	Annexe 5	15 pts
5	Rapprochement bancaire	Documents 6 et 7	Annexe 6	10 pts
6	Communication commerciale	Documents 8 et 9	Annexes 7 et 8	15 pts
Note : ..... /20			<b>TOTAL</b>	<b>/80</b>

Mademoiselle Pasquier est installée depuis 8 ans au Havre, sous le statut d'Entreprise Individuelle.

Elle rencontre actuellement quelques difficultés au niveau de sa gestion administrative et financière et vous demande donc de l'aider dans le traitement de certains dossiers.

Nous sommes le 22 juin 2012.

## DOSSIER 1 : Licenciement et rupture de contrat

Madame Faure, salariée de l'institut, est en CDI depuis trois ans. Votre responsable vient de la surprendre en train de voler des produits dans la réserve.

Mademoiselle Pasquier souhaite la licencier et vous demande conseil.

➤ À l'aide de vos connaissances et du **document 1**, vous répondez aux questions de l'**annexe 1**.

## DOCUMENT 1 Les causes du licenciement

Il est impossible de licencier quelqu'un sans raison valable : seule une cause réelle et sérieuse peut justifier un licenciement.

Tout licenciement doit avoir un motif, appelé cause réelle et sérieuse. Le motif doit être objectif et inhérent à la personne, il doit être sérieux au point d'empêcher la poursuite de la relation contractuelle.

En cas de faute grave, le contrat de travail peut être rompu sans préavis. Il y a faute grave en cas de manque de loyauté, d'absences injustifiées ou encore lorsque le salarié critique l'entreprise... Quant à la faute lourde, elle suppose l'intention de nuire à l'employeur, tel est le cas d'un vol.

*L'Entreprise, janvier 2011.*

## ANNEXE 1

Répondez aux questions suivantes :

1. Quel est le motif de licenciement invoqué ?

.....

2. Quelle est la procédure à suivre concernant ce licenciement ?

- .....
- .....
- .....

3. Quelles sont les conséquences quant aux indemnités de M<sup>me</sup> Faure ? Justifiez votre réponse.

.....  
.....  
.....  
.....

4. Quels sont les documents que M<sup>lle</sup> Pasquier devra remettre à M<sup>me</sup> Faure à son départ ?

- .....
- .....
- .....

5. Quel est le tribunal compétent concernant les litiges entre salarié et employeur ?

.....

6. Quelles sont les deux étapes de la procédure liée à ce tribunal ?

- .....
- .....

## DOSSIER 2 : Comparaison : bon de livraison et facture

Vous recevez les produits commandés à Esthetic Market, accompagnés de la facture correspondante. Le bon de livraison et la facture vous sont présentés (**documents 2 et 3**). Madame Pasquier vous demande de procéder aux contrôles.

➤ Complétez le tableau des anomalies, puis rédigez la lettre de réclamation (**annexe 2**).

### DOCUMENT 2 Bon de livraison

<b>ESTHETIC MARKET</b> 18 rue Eugène Maréchal 69200 VENISSIEUX Téléphone : 04 38 27 54 58			<b>BON DE LIVRAISON N° 12</b>	
			EXPÉDIER À : INSTITUT À FLEUR DE PO 25 rue des Beauregards 76100 LE HAVRE	
Date du bon de commande	N° commande	Expédié par	Date livraison	Demandeur
15/06/2012	125	Route	22/06/2012	M <sup>lle</sup> Pasquier
Qté cdee	Qté livrée	Description	Prix unitaire HT	Poids
6	6	Cire pelable bleu	7,40	
4	4	Bougie massage Monni 210 g	12,90	
5	3	Boîte Aseptonet	4,30	
3	3	Desimain	4,50	
1	1	Chauffe Cartouche	50,00	
12	12	Cire pelable Bio	8,00	
<b>Conditions commerciales :</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Commande sous remise totale de 5 % remise exceptionnelle de 10 % sur chauffe cartouche ;</li> <li>Frais de port offert ;</li> <li>Règlement par chèque sous 30 jours.</li> </ul>				

### DOCUMENT 3 Facture

<b>ESTHETIC MARKET</b> 18 rue Eugène Maréchal 69200 VENISSIEUX Téléphone : 04 38 27 54 58			<b>FACTURE N° 1478</b>	
			EXPÉDIER À : INSTITUT À FLEUR DE PO 25 rue des Beauregards 76100 LE HAVRE	
Date du bon de livraison	N° commande	Expédié par	Date livraison	Demandeur
22/06/2012	125	Route	22/06/2012	M <sup>lle</sup> Pasquier
Qté	Prix unitaire HT	Description	Remise	Total HT
6	7,40	Cire pelable bleu		44,40
4	12,90	Bougie massage Monni 210 g		51,60
5	4,30	Boîte Aseptonet		21,50
3	4,50	Desimain		13,50
1	50,00	Chauffe cartouche		50,00
12	8,00	Cire pelable Bio		96,00
Paiement : par chèque à la réception de la facture.			Total HT	277,00
			Remise 5 %	13,85
			Net HT	263,15
			Port forfait	15,00
			TVA 19,6 %	54,52
			<b>TOTAL TTC À PAYER</b>	<b>332,67</b>



## DOSSIER 3 : Tenue des stocks

M<sup>lle</sup> Pasquier veut connaître exactement le stock de la cire pelable, elle vous demande de l'assister.

- À l'aide du **document 4**, vous procédez à la mise à jour de la fiche de stock de Cire pelable bio, Réf. 486 (**annexe 3**) en utilisant la méthode CUMP (Coût unitaire moyen pondéré) après chaque entrée. Répondez ensuite aux questions en **annexe 4**.

### DOCUMENT 4    Bons de sortie et d'entrée

Date : 04/06 Réf. 486	Qté	PU
Bon de sortie n° 5	2	

Date : 09/06 Réf. 486	Qté	PU
Bon de sortie n° 6	1	

Date : 07/06 Réf. 486	Qté	PU
Bon d'entrée n° 54	10	7,80

Date : 11/06 Réf. 486	Qté	PU
Bon de sortie n° 7	2	

Date : 14/06 Réf. 486	Qté	PU
Bon de sortie n° 8	6	

Date : 22/06 Réf. 486	Qté	PU
Bon d'entrée n° 12	12	8,00

Date : 18/06 Réf. 486	Qté	PU
Bon de sortie n° 9	14	

Date : 16/06 Réf. 486	Qté	PU
Bon d'entrée n° 78	18	9,90

Date : 03/06 Réf. 486	Qté	PU
Bon de sortie n° 4	3	

### ANNEXE 3

Complétez la fiche de stock.

Référence : 486					Stock minimum : 2					
Cire pelable					Stock maximum : 20					
Date	Libellé	Entrées			Sorties			Stock		
		Qté	PU	Montant	Qté	PU	Montant	Qté	PU	Montant
<b>01/06</b>	<b>Stock début de période</b>							<b>6</b>	<b>7,60</b>	<b>45,60</b>

Répondez aux questions suivantes :

1. Détaillez le calcul du CUMP (Coût unitaire moyen pondéré) pour la date du 07/06.

.....  
 .....

2. Quelle est la signification de stock maximum ?

.....  
 .....

3. Quelle est la signification de stock minimum ?

.....  
 .....

## DOSSIER 4 : Gestion des congés

Votre responsable vous demande de l'aider à préparer le décompte des congés payés de vos collègues et de vous-même pour l'année 2012 afin d'anticiper le planning des futurs congés et des besoins nécessaires pouvant en découler.

➤ À partir du **document 5**, vous répondez aux différentes questions qu'elle vous pose en **annexe 5**.

### DOCUMENT 5 Extrait de la convention collective parfumerie-esthétique

Article 13

en vigueur étendu

- Convention collective nationale de la parfumerie de détail et de l'esthétique du 11 mai 1978. Étendue par arrêté du 20 mai 1980 JONC 10 juin 1980.
- Texte de base
- Convention collective nationale du 11 mai 1978.
- Congés payés.

Les congés payés seront attribués comme suit, compte tenu des articles L. 223-1 et suivants du Code du travail.

1. La durée de congé normal est de deux jours et demi ouvrables par mois de travail effectif accompli dans les entreprises au cours de la période de référence (1<sup>er</sup> juin au 31 mai) soit trente jours ouvrables. Toutefois, lorsque le début effectif du contrat de travail intervient avant le 15 du mois, il sera accordé un jour ouvrable de congé payé pour le mois concerné.
2. Les jeunes travailleurs ou apprentis ayant moins d'un an de présence et moins de vingt et un ans au 30 avril de l'année précédente pourront bénéficier d'un congé de trente jours ouvrables, le complément de jours de congé qui leur sont accordés n'étant pas payé.
3. Les femmes salariées de moins de vingt et un ans au 30 avril de l'année précédente bénéficient de deux jours de congé supplémentaire par enfant à charge de moins de quinze

ans au 30 avril de l'année en cours et vivant à leur foyer ; lorsque la durée normale du congé ne dépasse pas six jours, le congé supplémentaire est réduit à un jour (art. L. 223-5 du Code du travail).

4. Il est attribué aux salariés relevant de la présente convention des jours supplémentaires de congés payés tenant compte de l'ancienneté. Ces jours supplémentaires de congés seront accordés en fonction du barème suivant :
  - un jour après cinq ans d'ancienneté ;
  - trois jours après dix ans d'ancienneté ;
  - cinq jours après 15 ans d'ancienneté.

La prise effective de ces congés supplémentaires sera déterminée par accord. entre l'employeur et le salarié.

5. Les congés payés seront attribués soit par la fermeture de l'entreprise, soit par roulement, sur décision de l'employeur prise après consultation du comité d'établissement ou, à défaut de comité, des délégués du personnel.
6. Les conjoints travaillant dans la même entreprise prendront à leur demande leurs congés simultanément.
7. Si les congés sont fractionnés, il sera attribué deux jours de congé supplémentaire si le congé est supérieur à six jours et un jour supplémentaire si le congé est compris entre trois et cinq jours ; ce bénéfice n'étant acquis que dans le cas où cette fraction est prise en dehors de la période légale des congés (du 1<sup>er</sup> mai au 31 octobre).

8. L'ordre des congés devra être porté à la connaissance du personnel au plus tard le 1<sup>er</sup> mars. Si l'entreprise ne ferme pas, il sera tenu compte de la situation familiale des intéressés, notamment des possibilités de congé du conjoint et de l'ancienneté dans l'entreprise.
9. Le rappel d'un salarié en congé ne pourra avoir lieu que dans des cas exceptionnels et sérieusement motivés. Le salarié rappelé aura droit à deux jours supplémentaire en sus du congé restant à courir, non compris les délais de voyage ; les frais occasionnés par ce rappel seront intégralement remboursés.
10. Les absences provoquées par la fréquentation obligatoire de cours professionnels pour des apprentis, ainsi que celles définies par la loi du 23 juillet 1976, les périodes des repos des femmes en couches, ainsi que les périodes limitées à une durée ininterrompue d'un an pendant lesquelles l'exécution du contrat de travail est suspendue pour cause d'accident de travail ou de maladie professionnelle, les périodes de réserve obligatoires, les autorisations d'absence, de courte durée, ainsi que les congés exceptionnels et absences prévues par les articles de la présente convention sont considérés comme période de travail effectif pour la détermination de la durée du congé.
11. L'indemnité de congés payés est égale au dixième de la rémunération totale perçue par le salarié pendant la période de référence ; cette rémunération ne pourra toutefois être inférieure au montant de la rémunération qui aurait été perçue pendant la période du congé si le salarié avait continué à travailler.
12. La période légale de congés payés est fixée du 1<sup>er</sup> mai au 31 octobre.
13. Lorsque le contrat de travail est résilié avant que le salarié ait pu bénéficier de la totalité du congé annuel auquel il avait droit, il doit recevoir, pour la fraction du congé dont il n'a pas bénéficié, une indemnité compensatrice de congé payé.

## ANNEXE 5

Répondez aux questions suivantes :

1. Qui a droit aux congés payés ?  
.....  
.....
2. À combien de jours de congés payés, le salarié a-t-il droit par mois ?  
.....  
.....
3. Quelle est la période de référence pour le calcul des congés payés ?  
.....
4. Qui fixe les dates de départ en vacances ?  
.....
5. Une semaine de vacances compte six jours de congés payés alors que l'on ne travaille pas le lundi. Expliquez pourquoi ?  
.....  
.....
6. Quels documents peuvent renseigner les salariés et les employeurs sur les jours fériés payés et chômés ?  
• .....  
• .....
7. Lors des congés, M<sup>lle</sup> Pasquier peut avoir besoin de recruter une personne en raison d'un surcroît de travail, donnez deux solutions qui s'offrent à elle ?  
• .....  
• .....



8. Calculez les droits à congés de chaque membre du personnel.

Situation du salarié	Nombre de jours acquis	Détail des calculs
Nathalie a six ans d'ancienneté.		
Magalie a été embauchée le 1 <sup>er</sup> décembre 2011.		
Christine a quatre ans d'ancienneté, elle vient de rentrer de son congé maternité normal au mois d'avril 2011.		
Madame Faure, salariée licenciée le 22 juin pour faute lourde.		
Vous même, apprenti en seconde année de BP Esthétique.		

## DOSSIER 5 : Rapprochement bancaire

M<sup>lle</sup> Pasquier vous remet le relevé bancaire du Crédit Agricole en date du 31/05/2012 ainsi que l'extrait du compte 512100 Banque (**documents 6 et 7**).

➤ Établissez le rapprochement bancaire au 31/05/2012 figurant en **annexe 6**.

### DOCUMENT 6 Relevé de Banque Crédit Agricole du 31/05/2012

Date opération	Libellé	Débit	Crédit	Solde
02/05	Solde		8 875,54	8 875,54
03/05	Salaires Avril	6 842,30		2 033,24
05/05	Chèque n° 748	338,45		1 694,79
08/05	TIP Orange	35,00		1 659,79
11/05	Prélèvement EDF	158,00		1 501,79
12/05	Remise chèques		1 500,00	3 001,79
16/05	Remise espèces		280,00	3 281,79
20/05	Agios	45,62		3 236,17
22/05	Retrait espèces	150,00		3 086,17
26/05	Chèque n° 751	427,69		2 658,48
28/05	Prélèvement Trésor Public	230,00		2 428,48
30/05	Remise chèques		3 095,00	5 523,48



## DOSSIER 6 : Communication commerciale

Mademoiselle Pasquier souhaite faire évoluer son institut. Elle décide de réorganiser la fidélisation de la clientèle et de dynamiser le chiffre d'affaires.

Elle vous remet un extrait de *Nouvelles Esthétiques* de janvier 2009 (**document 8**) concernant la mise en place d'un plan commercial.

➤ Répondez aux questions de M<sup>lle</sup> Pasquier présentées en **annexe 7**.

De plus, elle vous informe qu'elle souhaite modifier son fichier clients qu'elle trouve incomplet et obsolète.

Vous identifiez les renseignements utiles à collecter auprès de votre clientèle sachant que les informations doivent permettre de :

- ▮ mettre à jour et assurer le suivi de la clientèle (rendez-vous, prestations effectuées, produits achetés...);
- ▮ contacter une clientèle « ciblée » en fonction des opérations promotionnelles prévues.

Vous établissez le coût moyen (frais de matériel uniquement) d'un publipostage destiné à environ 150 personnes ainsi que le budget prévisionnel de l'année pour six opérations commerciales.

➤ À l'aide du **document 9**, vous répondez à ces diverses problématiques en **annexe 8**.

### DOCUMENT 8 *Nouvelles Esthétiques* de janvier 2009

#### La fidélisation

En plus de cette séduction permanente, il est nécessaire fidéliser, de marquer le coup à certains moments, de dire à vos clientes qu'elles sont importantes, que vous tenez à elles, qu'elles ne sont pas des « porte-monnaie » sur jambe.

Une étude récente fait ressortir que 81 % des clients, tous secteurs confondus, ne se sentent pas récompensés de leur fidélité et 18 % ont même le sentiment de l'être de moins en moins. C'est une des raisons de leur infidélité croissante à leurs marques et à leurs commerçants : 21 % se disent « moins fidèles qu'avant ». Seuls 40 % des clients se disent tout à fait fidèle à leur esthéticienne !

Comme dans toute relation, il est deux dates importantes à noter et ne pas oublier : la date de votre première rencontre et la date d'anniversaire de l'autre.

#### Des anniversaires... joyeux !

Souhaiter son anniversaire à une cliente - en temps et en heure, avec une vraie attention, un vrai cadeau, est l'action de fidélisation qui donne les meilleurs résultats au meilleur rapport qualité prix.

Les naissances sont à peu près également réparties sur l'année avec cependant deux pics en mai et en juillet. Comptez donc un envoi sur un douzième de votre fichier chaque mois. Un préalable : il faut connaître la date et donc la collecter (jour et mois suffisent !).

Le 25 du mois, éditez le fichier des clientes ayant leur anniversaire le mois suivant. Faites une première vague d'envoi à toutes celles dont l'anniversaire est entre le 1<sup>er</sup> et le 15 et une deuxième vague autour du 10 pour les anniversaires du 15 au 30.

Une remise cadeau significative - pas moins de 10 € sur un soin ou massage d'une heure à consommer, dès réception du courrier et dans le mois suivant la date anniversaire, est une offre que la plupart ne laisse pas passer.

Pour l'occasion, mettez-y les formes, pas de mail ou de SMS, mais un courrier, une carte jolie, sous enveloppe, avec une vraie signature à la main ajoutée au texte standard.

Une cliente qui vous reste fidèle avec les années a droit à votre reconnaissance, à être reconnue !

La date anniversaire de sa première visite, votre « première rencontre » vous donne l'occasion de le faire, de la remercier pour sa fidélité avec un cadeau (produit ou accessoire) plutôt qu'une remise.

Profitez, le cas échéant de vacances à l'étranger pour fureter et rapporter ce qui permettra de faire des cadeaux originaux, raffinés, au meilleur prix.

### **Des VIP... très importantes !**

Réfléchissez à un statut VIP avec quelques avantages étudiés et réservés pour récompenser la fidélité et la passion ! D'une part, les clientes qui vous suivent sur la durée et les années, et, par ailleurs, les « grosses » clientes qui consomment en confiance, beaucoup, vraisemblablement de façon exclusive. Selon la fameuse loi de Pareto dite des 20/80, ce sont 20 % des clientes qui font 80 % de votre chiffre d'affaires... À bichonner ! Pas forcément à coup de remises mais du relationnel, de l'originalité, du partage, l'esprit club : soirées privatives, avant-première, ateliers... à découvrir avec leurs amies qui deviendront volontiers des clientes via cette forme de parrainage convivial.

### **Les surprises...bonnes**

L'arrivée en stock d'un produit mode en nombre limité, une bonne affaire à saisir, une opération flash, une dernière minute ou encore le jour de leur fête sont autant d'occasions de surprendre vos clientes avec l'envoi d'un SMS.

Pas trop cher, vite mis en œuvre, c'est un outil réactif, plutôt bien perçu quand il est utilisé à bon escient et à petite dose pour garder l'effet de surprise. Le message limité à 160 caractères ne permet pas de grands discours et va droit à l'essentiel.

En revanche il peut être utilisé au quotidien, dans la guerre aux rendez-vous non honorés ! Pour limiter les « no-shows » qui coûtent cher et aussi les retards, envoyez un SMS de rappel du jour et de l'heure la veille du rendez-vous planifié.

### **Les anciennes clientes**

La notion de cliente active s'applique à tout client qui est venu au moins une fois dans l'année, référence.

Une fois par an, réalisez un mailing sur vos clientes restées inactives qui dit en substance votre étonnement et votre inquiétude de ne plus les voir, votre espoir qu'il ne s'agisse pas d'une insatisfaction non exprimée, votre plaisir de les revoir bientôt pour découvrir toutes les nouveautés entrées depuis leur dernier rendez-vous et profiter de l'offre jointe « bon retour parmi nous ».

Vous pourrez mettre à jour votre fichier, éliminer les NPAI qui ont déménagé, et récupérer quelques clientes.

### **Base de données**

En matière de fidélité et de gestion, c'est votre meilleur outil, votre mémoire vive ! Ce qui vous permet de mémoriser pour suivre et personnaliser vos soins, votre accueil, vos conseils et votre communication, pour construire une relation client et aussi, pour suivre vos indicateurs de gestion, pour piloter, dimensionner et optimiser vos actions. Sensibilisez vos « troupes » et soyez rigoureuse et vigilante sur la collecte et la saisie des informations utiles.

Bien sûr tout cela représente du temps, du travail, de l'argent, de l'énergie mais c'est aussi le nerf de la guerre et la clé du succès. Alors clap de début pour votre success-story et action !

## **DOCUMENT 9 Liste de matériel**

- papier à en-tête : 14,45 euros les 150 feuilles.
- impression couleur recto papier A4 : 78,80 euros pour 200 exemplaires.
- timbre : 0,60 euros.
- enveloppes : 0,04 euros l'enveloppe.
- impression en quadrichromie des enveloppes : 0,57 euros par enveloppe.