

# FORMATION

## Conduite d'un institut de beauté et de bien-être (UP3)

### OBJECTIFS

- Accueillir et prendre en charge la clientèle
- Conseiller et vendre des produits cosmétiques, d'hygiène corporelle, de parfumerie, d'accessoires de soins esthétiques et des prestations esthétiques
- Mettre en valeur et promouvoir des produits et des prestations
- Suivre et fidéliser la clientèle
- Organiser un planning de rendez-vous
- Participer à la vie d'un institut de beauté et de bien-être

### PUBLIC PRE-REQUIS

Tout public

Aucun

### DUREE

La durée moyenne de l'action de formation est estimée à **15 heures**, dont

- 15 heures en e-learning à distance

### TYPE

Formation à distance

### PERIODE DE REALISATION

Les formations ont été conçues pour être réalisées en **4 semaines**. Nous vous recommandons de suivre ce rythme pédagogique pour faciliter votre apprentissage. \*

### EVALUATION

Tests en contrôle continu sur la plateforme en ligne en cours de formation.

Bloc de compétences du Diplôme du **CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie**

### SANCTION

Epreuve ponctuelle correspondante au :  
Bloc RNCP n°3 (UP3) – Conduite d'un institut de beauté et de bien-être :  
Relation avec la clientèle et vie de l'institut

Inscription aux épreuves permettant l'acquisition de la certification directement auprès de votre académie

*(\*) vous disposez néanmoins de 2 mois pour réaliser votre action de formation.*

# PROGRAMME

Cette action de formation est une action concourant au développement des compétences réalisées suivant un format à distance.

## SEQUENCES A DISTANCE

<b>CONTENU</b>	<b>Durée moyenne estimée (h)</b>
<p><b>Partie A : Participer à la vie d'un institut de beauté et de bien être</b>            Informations et aide sur les stages            Présentation du parcours et de la formatrice            S'intégrer dans une équipe            Aménager et organiser les différents espaces d'un institut            Gérer les stocks            Elaborer des prix de vente et étiqueter des produits            Connaître l'entreprise            La réglementation liée à la profession et aux produits cosmétiques</p>	
<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Identifier sa fonction</b> dans l'entreprise et dans l'équipe</li> <li>▪ <b>Aménager et organiser</b> des espaces de travail, d'accueil, de vente et de stockage</li> <li>▪ <b>Assurer une veille documentaire</b></li> <li>▪ <b>Gérer les stocks</b> et préparer les commandes</li> <li>▪ <b>Participer à l'élaboration des prix de vente</b> en lien avec l'environnement et étiqueter les produits</li> </ul>	3 h
<p><b>Travaux à réaliser :</b> Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ QCM</li> </ul>	
<p><b>Partie B : Mettre en valeur et promouvoir des produits et des prestations</b>            Valoriser les produits            Agencer les produits            Promouvoir les produits</p>	
<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Présenter des produits</b> sur un stand, dans une vitrine, sur un linéaire</li> <li>▪ <b>Exploiter les éléments de valorisation</b> d'un support publicitaire pour promouvoir un produit, une prestation</li> <li>▪ <b>S'inscrire dans une action d'animation</b> pour la promotion d'un produit, d'une prestation</li> </ul>	1 h
<p><b>Travaux à réaliser :</b> Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ QCM</li> </ul>	
<p><b>Partie C : Accueillir et prendre en charge la clientèle</b></p>	2 h 30

Créer des conditions d'accueil favorables Respecter les règles d'hygiène Les produits d'hygiène corporelle Les parfums : histoire, caractéristiques et fabrication Les parfums : odeur, notes et communication publicitaire	
<b>Objectifs :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Adopter une attitude</b> professionnelle et mettre en confiance la clientèle</li> <li>▪ <b>Indiquer et justifier</b> les conditions d'hygiène à respecter</li> <li>▪ <b>Caractériser</b> les parfums et les produits d'hygiène corporelle</li> </ul>	
<b>Travaux à réaliser :</b> Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ QCM</li> </ul>	
<b>Partie D : Conseiller et vendre des produits cosmétiques et des prestations esthétiques</b>	
Définir les principes de base de la communication Identifier le comportement et les motivations de la clientèle Accueillir la clientèle, rechercher et reformuler ses besoins Argumenter, répondre aux objections et réaliser une vente additionnelle Conclure la vente Simulations de vente Conclusion de fin de formation	
<b>Objectifs :</b>	4 h 30
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Mettre en œuvre</b> les différentes étapes de la vente de produits, de prestations</li> <li>▪ <b>Conclure</b> l'acte d'achat et fidéliser la clientèle</li> <li>▪ <b>Organiser</b> un planning de rendez-vous</li> </ul>	
<b>Travaux à réaliser :</b> Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ QCM</li> <li>▪ La réalisation de divers exercices d'application*</li> </ul>	
<b>TOTAL estimé à distance</b>	<b>15 h</b>

\* ce temps correspond à un travail personnel du Stagiaire réalisé en dehors du LMS

Au cours de la réalisation de l'action, des supports de cours digitalisés en vidéos sont mis à la disposition du Stagiaire sur une plateforme e-learning accessible à l'URL suivant : <https://cours.lecolefrancaise.fr/>

Le suivi de l'exécution de l'action de formation, pour la séquence réalisée à distance, sera effectué au moyen de travaux que le Stagiaire devra réaliser sur ordinateur sur la plateforme pédagogique e-learning de **L'ECOLE FRANCAISE**, ou sur des logiciels tiers.

Les exercices et travaux à effectuer par le Stagiaire prendront la forme de tests, quizz, ou mises en situation professionnelle. Ceux-ci devront être réalisés tout au long de la période de réalisation de l'action de formation.

A l'issue de la formation, les Stagiaires recevront une **attestation de formation** de la part de l'Ecole Française. Celle-ci sera à télécharger sur la plateforme e-learning.

## **Conception pédagogique de la formation**

### ***Les compétences et qualifications des formateurs :***

Le parcours de formation de l'Ecole Française a été conçu par un professionnel du secteur (\*), à savoir :

- Lorena : diplômée d'un CAP et d'un BTS Esthétique Cosmétique Parfumerie, Lorena évolue depuis plus de 10 ans en tant que formatrice esthétique en lycée professionnel et en centre de formation. Elle est également membre de jury aux examens nationaux du CAP.

*(\*) Afin de respecter les données à caractère personnel et la vie privée des formateurs et formatrices ayant conçu le parcours de formation, l'ECOLE FRANCAISE conserve leurs noms de famille confidentiels.*

## **Modalités d'assistance du stagiaire lors de la séquence de formation réalisée à distance**

### ***1. Les compétences et les qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation***

**Florence Gilbert-Tersiguel** : Master of Science in Management – Kedge Business School, spécialisation Marketing Management, Directrice de la formation de l'Ecole Française, accompagnée de son équipe pédagogique.

**Sibel Yener** : Maîtrise Négociation et Relations internationales, Université de Perpignan, Directrice des consultants pédagogiques de l'Ecole Française, assistée d'une équipe de conseillers et experts métiers dédiés par parcours de formation.

**Tony Grave Mardistas** : Maîtrise Management International, Aix-Marseille Université, Responsable des mentors dédiés aux parcours de formation au sein de l'Ecole Française.

### ***2. Les modalités techniques selon lesquelles le Stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à sa disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes.***

Pendant toute la durée de la formation, le Stagiaire est accompagné dans tous les cas via la messagerie intégrée à la plateforme e-learning de l'ECOLE FRANCAISE. Il peut également solliciter un accompagnement technique ou pédagogique par e-mail à l'adresse [support@lecolefrancaise.fr](mailto:support@lecolefrancaise.fr).

Le stagiaire peut solliciter un ou plusieurs rendez-vous personnalisés avec un professionnel expert via la plateforme **Calendly** intégrée dans la plateforme e-learning. Les conditions d'accès dépendent de la formule tarifaire LIGHT, BASE ou PREMIUM que le stagiaire a choisi (Cf ci-dessous).

Les professionnels sont des experts et diplômés des CAP et BTS Esthétique Cosmétique Parfumerie. Ce sont des formateurs expérimentés avec les compétences suivantes :

- ✓ Goût de la transmission de ses connaissances
- ✓ Optimisation de la pédagogie
- ✓ Sens de l'écoute

**3. Les délais dans lesquels les personnes en charge de son suivi sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.**

Dans tous les cas, une assistance sera apportée au stagiaire dans un délai maximum de 7 jours après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante : [support@lecolefrancaise.fr](mailto:support@lecolefrancaise.fr).

Le délai d'assistance pourra être plus rapide en fonction de la formule tarifaire LIGHT, BASE ou PREMIUM dont le Stagiaire dispose (Cf ci-dessous).

## **Moyens pédagogiques et techniques mis à disposition du stagiaire.**

Dans le cadre de la réalisation de la séquence de la formation réalisée à distance, un accès individuel sera ouvert au nom du stagiaire, sur la plateforme de l'Ecole Française. Cette plateforme pédagogique, qui prend la forme d'un Learning Management System (L.M.S), accessible au moyen d'une simple connexion internet, regroupe :

1. Les cours : cours en ligne actualisés, cours vidéo ou audio visionnables en ligne.
2. Les exercices d'évaluation : quizz type QCM, réalisation d'études de cas ou mises en situation professionnelles.

La possibilité de conserver ou télécharger les contenus pédagogiques dépend de la formule tarifaire **LIGHT**, **BASE** ou **PREMIUM** (choisie lors de la validation de la Commande sur la Plateforme MonCompteFormation), dont voici les caractéristiques :

- **Formule LIGHT à 699 € :**
  - Assistance pédagogique par tchat & téléphone & email dans un délai maximum de 24h
  - Horaires d'ouverture du lundi au vendredi de 9h à 19h
  - Mentorat avec un professionnel-expert : 2 rendez-vous privés maximum pendant la formation
  - Supports avancés téléchargeables

- Vidéos accessibles pendant 2 mois
- **Formule BASE à 999 € :**
  - Assistance pédagogique par tchat & téléphone & email dans un délai maximum de 24h
  - Horaires d'ouverture du lundi au vendredi de 9h à 19h
  - Ouverture le samedi et jours fériés de 10h à 18h
  - Mentorat avec un professionnel-expert : 5 rendez-vous privés maximum jusqu'à 6 mois après la date d'entrée en formation
  - Supports avancés téléchargeables
  - Vidéos accessibles pendant 1 an après la date de début de formation
  - Contenu supplémentaire d'aide à la valorisation des compétences pour améliorer son employabilité
- **Formule PREMIUM à 1 379 € :**
  - Assistance pédagogique **prioritaire** par tchat & téléphone & email dans un délai maximum de 24h
  - Horaires d'ouverture **étendus** du lundi au vendredi de 9h à 19h30
  - Ouverture le samedi et jours fériés de 10h à 18h
  - Mentorat avec un professionnel-expert : rendez-vous privés accessibles en illimité jusqu'à 2 ans après la date d'entrée en formation
  - Supports avancés téléchargeables
  - Accès illimité aux vidéos à l'issue de la formation
  - Contenu supplémentaire d'aide à la valorisation des compétences pour améliorer son employabilité
  - Communauté d'entraide en ligne entre apprenants et Alumnis

## Accessibilité Handicap

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap physique à la condition qu'elles puissent utiliser un ordinateur, une tablette et/ou un smartphone.

Les personnes malentendantes et malvoyantes ne pourront toutefois pas bénéficier, de manière autonome, de l'ensemble des services proposés :

- Les personnes malentendantes ne pourront pas exploiter l'audio de nos contenus et les formats podcast quand ils sont proposés, ni bénéficier des rendez-vous téléphoniques avec nos mentors. Resteront accessibles : les visuels de nos contenus vidéos, nos supports de formation écrits (qui, selon le type de formation choisie, peuvent couvrir plus de 80% des contenus vidéos) et la réalisation des quizz en ligne nécessaire à la réalisation de la formation.
- Les personnes malvoyantes ne pourront pas exploiter les visuels de nos contenus vidéos et nos supports écrits, ni réaliser les quizz en ligne sans être accompagnées. Resteront accessibles : l'audio de nos contenus vidéo, les formats podcast quand ils sont proposés et les rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.

Nos équipes sont à votre disposition pour plus de renseignements.

## **Evaluation des résultats et modalités de suivi de l'action de formation**

Chaque complétion d'un chapitre (ex : cours vidéo) de la plateforme de formation à distance est enregistrée et conservée dans la base de données MySQL de la plateforme. Un rapport nominatif peut être édité à tout moment pour vérifier l'assiduité et la complétion des chapitres, et suivre l'exécution de l'action.

Au cours de la réalisation de la séquence de l'action de formation à distance, les acquis des stagiaires seront évalués grâce à différents tests en ligne (quizz type QCM, étude de cas, mise en situation, etc).

Des e-mails de relance pourront également être adressés au Stagiaire, lorsque celui-ci n'aurait pas exécuté la totalité de l'action de formation.

## **Modalités de sanction de l'action de formation**

L'action de formation est sanctionnée par le passage d'une certification qui a vocation à sanctionner un ensemble de compétences.

L'inscription au passage de cette certification doit être effectuée par le Stagiaire, auprès du certificateur déclaré dans le programme, ainsi que sur la plateforme MonCompteFormation, et dans les conditions rappelées ci-après.

La formation donne lieu, dans tous les cas, à la remise d'une attestation de formation téléchargeable au format PDF sur la plateforme e-learning de l'Ecole Française, à la fin de la formation.

### ***1. Certificateur et certification***

- **Certificateur** : Ministère de l'Education Nationale, de la jeunesse et des sports
- **Certification** : CAP – Esthétique Cosmétique Parfumerie (fiche RNCP31041)
- **Bloc de compétences concerné** : Bloc n°3 (UP3) Conduite d'un institut de beauté et de bien-être : relation avec la clientèle et

### ***2. Modalités d'inscription aux épreuves de la certification***

Dès que l'apprenant termine sa formation, il doit s'inscrire en tant que candidat libre / candidat individuel au CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie.

L'inscription se fait une fois par an, en automne avec des examens organisés par le Rectorat, dans le courant du mois de juin. L'inscription peut se faire en ligne via ce [lien](#), ou bien

physiquement auprès du rectorat de l'académie dont dépend le Stagiaire (en fonction de son domicile). Selon l'académie, l'inscription peut être gratuite ou bien payante (des frais de 5,00 € peuvent être appliqués).

Bien entendu, lors de son passage en candidat individuel, le candidat est libre de passer uniquement les examens correspondant au bloc de compétences étudié en formation, en s'inscrivant aux épreuves sous la forme progressive.

En l'occurrence ici, avec la formation Conduite d'un institut de beauté et de bien-être, l'apprenant aura été préparé aux épreuves conduisant à **l'épreuve EP3 Conduite d'un institut de beauté et de bien-être : relation avec la clientèle et vie de l'institut.**

Il est à noter que tout apprenant, qui aurait suivi la formation à distance, peut s'inscrire à ce bloc de compétences de la certification. Aucun prérequis n'est demandé.

### **3. Modalités d'évaluation lors de l'épreuve**

L'EP3 **Conduite d'un institut de beauté et de bien-être : relation avec la clientèle et vie de l'institut** est une épreuve orale d'une durée de 40 minutes qui se déroule en 2 temps :

1. **Situation 1** (40 points) : **simulation d'une vente d'un produit cosmétique ou d'une prestation esthétique** dans un espace de vente contextualisé, au cours de laquelle une prise de rendez-vous sera effectuée.

**Préparation du sketch de vente : 5 minutes**

**Simulation de vente : 10 minutes**

Le jury joue le rôle du client et met le candidat en situation de vente en lui précisant la nature des produits ou des prestations. Au cours du sketch, une seule objection sera formulée et une vente additionnelle devra être proposée. Cette situation évalue les compétences C31 - Accueillir et prendre en charge la clientèle, C32 - Conseiller et vendre des produits cosmétiques et des prestations esthétiques et C34 - Organiser un planning de rendez-vous du pôle 3.

2. **Situation 2** (40 points) : **présentation du dossier** élaboré par le candidat suivi d'un entretien avec le jury.

**Présentation du dossier : 10 minutes maximum**

**Entretien avec le jury : 15 minutes maximum**

Durant sa formation, le candidat élabore un dossier de 5 pages maximum correspondant aux activités professionnelles réalisées en entreprise (activités professionnelles ou PFMP), liées aux compétences : C33 - Mettre en valeur et promouvoir des produits et des prestations et C35 - Participer à la vie d'un institut de beauté et de bien-être du pôle 3 qu'il envoie par courrier

postale à la date fixée par le recteur de son académie. Le nombre d'exemplaires attendu dépend de chaque académie.

#### ***4. Document délivré après le passage de la certification***

Si le candidat obtient une note supérieure ou égale à 10 à l'examen, une **attestation reconnaissant l'acquisition des compétences** correspondantes à l'unité constitutive considérée lui sera délivrée par le Recteur de l'Académie.

Ces résultats sont valables pendant 5 ans à compter de la date de leur obtention. Le Candidat pourra, pendant cette durée, passer les autres blocs de compétences conduisant au Certificat d'Aptitude « Esthétique Cosmétique Parfumerie ».