

BTS MÉTIERS DE L'ESTHÉTIQUE – COSMÉTIQUE – PARFUMERIE

Option B – FORMATION-MARQUES

CONSEIL ET EXPERTISE SCIENTIFIQUES ET TECHNOLOGIQUES – U5

SESSION 2017

**Durée de l'épreuve : 4H00
Coefficient : 4**

Matériel autorisé.

Toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique sous réserve que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante (Circulaire n°99-186, 16/11/1999).

Tout autre matériel est interdit.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 28 pages, numérotées de 1/28 à 28/28.

BTS MÉTIERS DE L'ESTHÉTIQUE – COSMÉTIQUE – PARFUMERIE		Session 2017
U5-B – Conseil et expertise scientifiques et technologiques	Code : ME5BEXP	Page : 1/28

CINQ MONDES

Titulaire du BTS Métiers de l'Esthétique – Cosmétique – Parfumerie, après quelques années d'expérience, vous avez intégré le service formation France et international de la marque CINQ MONDES en tant qu'assistant.

Vos missions sont variées au sein du service formation :

- au siège, vous **concevez des actions et outils de formation** et dispensez des formations auprès de publics internes (commerciaux, animateurs) ou externes (spas franchisés, partenaires agréés) ;
- sur le terrain, vous êtes amené(e) à **organiser et réaliser des actions de formation** ;
- vous assistez la responsable du service dans l'adaptation de **la formation à l'international**.

1 – LE NOUVEAU PROGRAMME DE FORMATION.

Le service formation déploie actuellement un nouveau programme dédié aux partenaires agréés comportant deux étapes complémentaires :

- une auto-formation à distance (e-learning), axée sur les produits revente et destinée à l'ensemble du personnel des partenaires agréés, qu'il s'agisse des conseillers de vente, des praticiens ou des responsables (spa manager, assistant spa manager, chef de cabine) ;
- une formation décentralisée en région, orientée sur les démonstrations de soins et réservée aux praticiens et aux responsables.

Pour répondre aux questions de l'équipe commerciale CINQ MONDES et celles des partenaires agréés de la marque, vous préparez un argumentaire économique et technique sur l'introduction du e-learning dans le programme de formation de la marque.

1.1. Rédiger l'argumentaire.

BTS MÉTIERS DE L'ESTHÉTIQUE – COSMÉTIQUE – PARFUMERIE		Session 2017
U5-B – Conseil et expertise scientifiques et technologiques	Code : ME5BEXP	Page : 2/28

2 – LA FORMATION RITUEL DE BAHIA.

CINQ MONDES a développé des « Rituels de Beauté du Monde® » dont le « Rituel de Bahia » issu des traditions brésiliennes. Il comprend une gamme de cinq produits revende, un produit cabine et un protocole cabine associé : le « Soin Minceur Brésilien Anti Capitons et Fermeté ».

L'un des produits de la gamme, l'Huile Phyto-Tonique, a récemment obtenu le prix « Victoire de la Beauté » ; la marque souhaite en profiter pour mettre en avant le « Rituel de Bahia » chez les partenaires agréés.

« Rituel de Bahia » : formation en e-learning.

Vous préparez certains aspects du module de e-learning dédié aux produits revende.

2.1. Réaliser la fiche argumentaire de l'Huile Phyto-Tonique, document qui sera proposé en téléchargement.

2.2. Proposer une méthode adaptée permettant d'évaluer les acquis des partenaires agréés et justifier la réponse.

« Rituel de Bahia » : formation décentralisée.

Vous organisez une formation décentralisée d'une journée sur le « Soin Minceur Brésilien Anti Capitons et Fermeté » pour les partenaires agréés de la région Hauts-de-France. Deux sessions sont prévues. Lors de cette formation, vous avez prévu de réaliser une démonstration du protocole.

En vue de la première session, vous préparez les outils afférents à cette formation.

2.3. Réaliser la fiche globale du déroulement de la journée de formation.

2.4. Créer le document d'organisation de la démonstration.

Le budget alloué par le service formation ne permet pas d'inviter l'intégralité des partenaires. Par ailleurs, vous souhaitez vous adapter à la situation spécifique de chacun et répondre au mieux à ses besoins, tout en respectant la politique commerciale de la marque.

2.5. Établir la liste des partenaires invités aux deux sessions de formation. Justifier votre sélection.

BTS MÉTIERS DE L'ESTHÉTIQUE – COSMÉTIQUE – PARFUMERIE		Session 2017
U5-B – Conseil et expertise scientifiques et technologiques	Code : ME5BEXP	Page : 3/28

Vous devez créer l'ambiance de la salle de formation à l'aide de supports et matériels publicitaires.

2.6. Lister les techniques et outils de mise en scène en les justifiant.

3 – ADAPTATION DE LA FORMATION À L'INTERNATIONAL.

Les produits CINQ MONDES sont commercialisés dans plus de trente pays, notamment en Italie, pays dans lequel la marque souhaite renforcer sa présence. Il est prévu d'organiser prochainement une formation par l'intermédiaire d'un formateur délégué afin d'inciter les distributeurs locaux à mettre davantage en avant la marque en général, la gamme et le soin « Rituel de Bahia » en particulier.

3.1. Préparer un mémoire destiné au formateur délégué mettant en évidence les atouts de la marque CINQ MONDES et du « Rituel de Bahia » sur le marché italien.

BARÈME / 20 POINTS.

Question 1.1 :	2 points.
Question 2.1 :	2 points.
Question 2.2 :	1 point.
Question 2.3 :	4 points.
Question 2.4 :	4 points.
Question 2.5 :	3 points.
Question 2.6 :	2 points.
Question 3.1 :	2 points.

ANNEXES

Annexe 1 – Présentation de l'entreprise CINQ MONDES. *Source – cinqmondes.com.*

Annexe 2 – CINQ MONDES et les professionnels. *Source – cinqmondes.com.*

Annexe 3 – « Le Rituel de Bahia » CINQ MONDES : produits revente et « Soin Minceur Brésilien Anti Capitons et Fermeté ». *Source – cinqmondes.com.*

Annexe 4 – La communication CINQ MONDES « Rituel de Bahia ».

Annexe 5 – Site extranet de la marque.

Annexe 6 – Formation « Rituel de Bahia » : informations économiques et matérielles.

Annexe 7 – Secteur Hauts-de-France : fichier des partenaires agréés CINQ MONDES (extraits). *Source – cinqmondes.com, et les sites des partenaires agréés.*

Annexe 8 – CINQ MONDES et le marché italien.

Document 1 – Distribution de CINQ MONDES en Italie. *Source – cinqmondes.com.*

Document 2 – Le secteur de la cosmétique en Italie. *Source – Site du Ministère de l'Économie du Canada, economie.gouv.qc.ca – Mise à jour le 03/02/2016.*

Document 3 – Italie : ma che bella ! *Site Gattefossé, addiactive.com/tendances - Publié le 19/06/2015. Sources - Association Cosmetica Italia : Rapport annuel 2012 « Cosmetics industry and consumption in Italy » et présentation « Il sistema cosmetico Italiano » - Cosmoprof Worldwide Bologna 2015.*

Document 4 – Étude de l'ISPA (International SPa Association) - *Site Global Wellness, globalwellnesssummit.com et site de l'ISPA, experienceispa.com.*

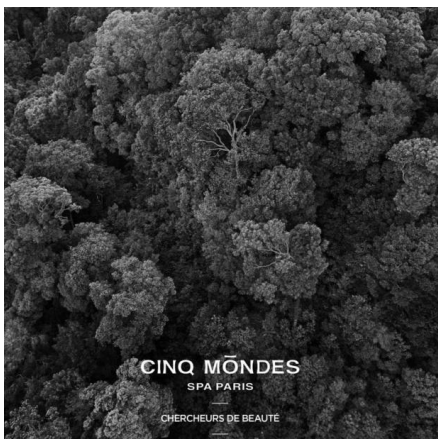
Certaines informations et données ont été inventées pour les besoins du sujet.

Elles n'engagent ni la marque CINQ MONDES ni ses partenaires agréés.

BTS MÉTIERS DE L'ESTHÉTIQUE – COSMÉTIQUE – PARFUMERIE		Session 2017
U5-B – Conseil et expertise scientifiques et technologiques	Code : ME5BEXP	Page : 5/28

ANNEXE 1 – PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE CINQ MONDES.

CM L'histoire de CINQ MONDES.



« Voilà 15 ans exactement ouvrait CINQ MONDES, le premier spa en France qui s'inspire des « Rituels de Beauté et de Bien-Être du Monde »..»

Jean Louis POIROUX,
fondateur et président des
spas CINQ MONDES.

CM Les valeurs de CINQ MONDES.

- Le sens du service et d'un art de vivre : proposer une expérience raffinée (accueil, soins etc.) mais dans un style chaleureux.
- La fidélité : créer une relation de long terme entre les clients, les praticiens, les formateurs, les partenaires scientifiques, les équipes opérationnelles, les équipes de management.
- L'ouverture sur le monde : favoriser les échanges de savoirs, de personnes, d'idées dans le domaine du bien-être.
- L'éthique : adopter un comportement de totale probité vis-à-vis des clients, des salariés et de la société.
- La responsabilité : participer au développement des potentiels humains en interne, de l'emploi et de l'écologie, directement et indirectement.

CM Création du label CINQ MONDES.

Passionné de massages, d'aromathérapie et de cosmétiques, le fondateur de CINQ MONDES, Jean Louis POIROUX a passé plus de dix années à parcourir la planète pour découvrir les meilleurs soins et massages du monde entier.

En 2000, le fruit de ses recherches l'amène naturellement à la création du premier spa CINQ MONDES à Paris et d'une ligne de préparations cosmétiques pour offrir ses « Rituels de Beauté du Monde® ».

BTS MÉTIERS DE L'ESTHÉTIQUE – COSMÉTIQUE – PARFUMERIE		Session 2017
U5-B – Conseil et expertise scientifiques et technologiques	Code : ME5BEXP	Page : 6/28

CINQ MONDES, « Rituels de Beauté du Monde® ».

Aujourd'hui, les spas CINQ MONDES, « Rituels de Beauté du Monde® », rassemblent ainsi une merveilleuse palette de soins et de traditions de bien-être, empreints de qualité, d'authenticité et de cérémonial.

Massage ayurvédique, « Bain Japonais d'Arômes et de Fleurs® », hammam « Aromes et Couleurs® », massage taoïste, massage balinais, soin minceur indien drainant et détoxinant ... invitent à un voyage sensoriel unique dans les spas CINQ MONDES.

Recettes de « Beauté du Monde® ».

Les préparations cosmétiques CINQ MONDES sont toutes issues de recettes ancestrales qui ont été adaptées spécifiquement pour la réalisation des soins professionnels dans les spas CINQ MONDES et permettent de prolonger chez soi avec efficacité l'expérience unique du spa.

La marque travaille en étroite collaboration avec des spécialistes de renom : médecins, maîtres et cosmétologues du monde entier (Inde, Chine, Japon, etc.) afin d'offrir les meilleurs rituels, adaptés aux exigences de soins professionnels.

Des préparations cosmétiques de pointe.

Pour bénéficier du plaisir et de l'efficacité des extraits végétaux de la pharmacopée du pays d'origine tout en garantissant une parfaite innocuité, les produits CINQ MONDES ont été réalisés sous le contrôle d'un docteur en pharmacie.

Spas.

CINQ MONDES compte aujourd'hui sur un réseau de 600 spas partenaires, 16 spas sous l'enseigne CINQ MONDES, et sur une présence dans plus de 30 pays.



CINQ MONDES
SPA PARIS

Soins.

Les soins CINQ MONDES :

- soins du visage ;
- massages du corps ;
- rituels du bain et soins corps ;
- rituels de soin ;
- minceur et fermeté ;
- soins d'exception dans un espace privé.

Produits.

Les produits cosmétiques CINQ MONDES respectent une Charte Laboratoire du Naturel® stricte afin de garantir une parfaite innocuité des formules.

1. Sélection d'ingrédients biologiques ou naturels.
2. Sans paraben ni phénoxyéthanol.
3. Sans silicone ni huile minérale.
4. Sans colorant artificiel.
5. Testé sous contrôle dermatologique.

Les progrès effectués ces dernières années par la recherche en cosmétologie ont ainsi permis à CINQ MONDES de proposer des produits certifiés ÉCOCERT - COSMÉBIO.

Les produits CINQ MONDES :

- visage : nettoyants & tonifiants, exfoliants & purifiants, élixirs précieux, crèmes & sérums ;
- corps : nettoyants & exfoliants, hydratants, mains & pieds, eaux fraîches aromatiques ;
- détox – minceur : soins drainants, soins raffermissants ;
- art de vivre : bougies et huiles de douche, livres.

Récompenses.

- CINQ MONDES a été récompensé par le prix « **Victoire de la Beauté** » **2015 - 2016** pour deux de ses produits : la « Pâte de Fleurs », nettoyant visage best-seller à la texture unique, et l'« Huile Phyto-Tonique », innovation raffermissante pour une jolie peau lisse et tonique.
- En **2013**, le « Gommage Sublime® » et l'« Elixir Précieux® Purifiant » ont été distingués par **l'Observatoire des Cosmétiques** parmi les meilleurs produits cosmétiques.
- En **2012**, la marque reçoit « **L'Oscar des Cosmétiques** » pour sa première gamme « Sublime » certifiée ÉCOCERT.



Source - cinqmondes.com.

ANNEXE 2 – CINQ MONDES ET LES PROFESSIONNELS.



Spas partenaires agréés urbains et hôteliers.

CINQ MONDES, leader français du spa, propose en partenariat une sélection de sa carte de soins et massages ainsi que sa gamme de produits cosmétiques complète. De nombreux instituts, spas urbains et spas en hôtel, forts de leur propre identité sont déjà partenaires de CINQ MONDES.

Spas franchisés CINQ MONDES.

Sous l'enseigne CINQ MONDES, dans des lieux de prestige, les spas CINQ MONDES en franchise proposent l'intégralité de la carte soins et massages d'exception ainsi que la gamme de produits cosmétiques complète. CINQ MONDES, leader français du spa, est aujourd'hui présent à l'international : France, Suisse, Monaco, Île Maurice, Belgique ...

Les partenaires à l'export.

Le partenaire à l'export CINQ MONDES distribue dans son pays une gamme de produits cosmétiques complète auprès de lieux de prestige : spas, hôtels, instituts, grands magasins et concept stores.

Source - cinqmondes.com.

BTS MÉTIERS DE L'ESTHÉTIQUE – COSMÉTIQUE – PARFUMERIE		Session 2017
U5-B – Conseil et expertise scientifiques et technologiques	Code : ME5BEXP	Page : 10/28

ANNEXE 3 – LE « RITUEL DE BAHIA » CINQ MONDES :

produits revente et soin minceur brésilien anti-capitons et fermeté.

Gamme revente.

HUILE PHYTO-TONIQUE

(Rituel de Bahia, Brésil)



PVC* : 49,00 euros.

** Prix de vente conseillé*

Contenance : 150 ml.

Ingrédients actifs :

Concentré aromatique :

L'exceptionnelle richesse de la forêt d'Amazonie pour une peau ferme, lisse et tonique

1 actif breveté

Inspirés des rituels de beauté des femmes brésiliennes, les Laboratoires Cinq Mondes ont concentré le meilleur de la pharmacopée traditionnelle Amazonienne au cœur de l'Huile Phyto-tonique.

Efficacité prouvée :

Amélioration significative de la fermeté de la peau :
+45% *

89%** des femmes trouvent :

- leur peau plus confortable immédiatement
- la texture de leur peau de meilleure qualité après 28 jours

*évaluation de l'efficacité par scorage clinique et cutomètre sur 18 volontaires par un laboratoire indépendant après 28 jours

**évaluation de la satisfaction sur 18 volontaires par un laboratoire indépendant



LE CONSEIL DU PROFESSIONNEL

Vaporiser quotidiennement l'Huile Phyto-tonique sur l'ensemble du corps et masser en mouvements circulaires jusqu'à pénétration complète en insistant sur les zones rebelles. Votre peau est tonifiée, lissée et plus ferme. Astuce : Contractez vos muscles lors de l'application pour maximiser l'efficacité de l'huile et complétez avec la Crème de Café® Minceur sur les zones plus ciblées.



CRÈME DE CAFÉ® MINCEUR

(Rituel de Bahia, Brésil)



PVC : 44,00 euros.

Contenance : 150 ml.

Ingrédients actifs :

Concentré aromatique :

LE CONSEIL DU PROFESSIONNEL

La Crème de Café® permet de lutter contre la cellulite adipeuse. Pour maximiser l'efficacité des actifs, étalez la crème en effectuant des mouvements circulaires sur les zones à traiter, en partant du genou vers le haut des cuisses, puis sur les fesses. Astuce: vous pouvez également appliquer cette crème le matin sur vos bras: pétrissez en pinçant les triceps et effectuez de grands lissages ascendants depuis le coude.



« Crème raffermissante et lissante qui favorise la réduction de la cellulite adipeuse, l'élimination des graisses et draine les toxines. »

1 Actif Breveté

Inspirés par la tradition brésilienne, où les femmes vouent un culte à la perfection de leur corps, les Laboratoires ont développé la Crème de Café® Minceur véritable alliée pour raffermir la peau et lutter contre la cellulite adipeuse. Les massages réguliers à la Crème de Café® Minceur activent la micro-circulation et favorisent l'élimination des rondeurs. La silhouette paraît plus mince et la peau plus ferme.

La Crème de Café® Minceur contient une alliance unique d'1 actif breveté et d'ingrédients efficaces :

- Actif breveté à base de Glaucine pour diminuer les capitons et augmenter la fermeté de la peau
- Caféine en Cyclo Système (encapsulée) pour activer la lipolyse
- Café Vert pour détoxifier la peau et améliorer le drainage
- Noix de Kola pour activer la microcirculation

EFFICACITE PROUVEE:

En 4 semaines seulement :

Améliore significativement la fermeté et l'élasticité de la peau*

Réduit l'aspect de la cellulite de 33%**

*Test instrumental sur 21 volontaires avec une application biquotidienne.

** Résultat de la cotation de l'aspect de la cellulite pincée par un dermatologue suite à l'application biquotidienne de la Crème de Café® Minceur sur 18 volontaires.



Glaucine
(ACTIF
BREVETE
à base
de)



Caféine



Café Vert



Kola
(noix de)



Bergamote



Café

EAU DU BRÉSIL

(Rituel de Bahia, Brésil)



PVC : 49,00 euros.

Contenance : 100 ml.

Concentré aromatique :

« Plongez dans une cascade revitalisante d'eau de coco et citron vert »

Les Brésiliens avaient l'habitude de plonger dans les cascades du cœur de la forêt Amazonienne, pour communier avec le pouvoir rafraîchissant et purifiant de l'eau. Ils prenaient le temps de se ressourcer spirituellement, de se régénérer grâce à la nature, véritable thérapeute.

Plongez au cœur de **ces traditions ancestrales du bain brésilien, le Banho**, grâce à l'Eau du Brésil, la nouvelle eau fraîche aromatique Cinq Mondes au pouvoir **rafraîchissant et revitalisant**.

Créée par Olivia Giacobetti, parfumeur de renom, l'Eau du Brésil est « un accord de pulpe fraîche de Citron vert et de bois blanc, adouci d'Eau de coco ».

Cette composition originale permettra un véritable voyage sensoriel « comme une douche en pleine nature ».



Eau de
coco



Citron
vert
(essence
de)



Cedre
blanc
(essence
de)

LE CONSEIL DU PROFESSIONNEL

Offrez-vous une expérience sensorielle inédite en vaporisant quotidiennement votre Eau du Brésil sur le corps, les cheveux ou en brume d'oreiller. Vous retrouvez fraîcheur et éveil des sens. Et recréer une bulle de bien-être et de réconfort en prenant une grande inspiration et effectuant un nuage de brume au-dessus de votre tête.



GELÉE DU BRÉSIL

(Rituel de Bahia, Brésil)



PVC : 19,00 euros.

Contenance : 200 ml.

Ingrédients actifs :

Concentré aromatique :

«Comme une douche en pleine nature»

Les Brésiliens avaient l'habitude de plonger dans les cascades du cœur de la forêt Amazonienne, pour communier avec le pouvoir rafraîchissant et purifiant de l'eau. Ils prenaient le temps de se ressourcer spirituellement, de se régénérer grâce à la nature, véritable thérapeute.

Cinq Mondes réinterprète cet art ancestral du bain brésilien, le Banho, à travers la **Gelée du Brésil**, douche vivifiante 2-en-1 pour le corps & les cheveux. Composée de **Camu-Camu**, reconnu pour sa teneur exceptionnelle en vitamine C et associée aux propriétés hydratantes et adoucissantes de l'**Eau de Coco**, la **Gelée du Brésil** vous promet une douche pleine de vitalité tout en respectant votre peau et vos cheveux (contient un conditionner). Sa texture unique et son parfum revitalisant vous fera vivre chaque jour une expérience sensorielle énergisante.



camu-camu



Eau de coco



Citron vert
(essence de)



Cedre blanc
(essence de)

NECTAR DU BRÉSIL

(Rituel de Bahia, Brésil)



PVC : 29,00 euros.

Contenance : 150 ml.

Ingrédients actifs :

Concentré aromatique :

«Le lait corps sous la douche pour une hydratation optimale et sensorielle en un temps record ! »

Les Brésiliens avaient l'habitude de plonger dans les cascades du cœur de la forêt Amazonienne, pour communier avec le pouvoir rafraîchissant et purifiant de l'eau. Ils prenaient le temps de se ressourcer spirituellement, de se régénérer grâce à la nature, véritable thérapeute.

Cinq Mondes réinterprète cet art ancestral du bain brésilien, le Banho, à travers le **Nectar du Brésil**, lait hydratant corps « sous la douche ». Composée de **Camu-Camu**, arbuste amazonien antioxydant et tonifiant, et d'**Eau de Coco** reconnue pour ses propriétés hydratantes et adoucissantes, le **Nectar du Brésil** vous apportera une hydratation rapide et optimale. Sa texture onctueuse et veloutée **sans silicone** vous permet une utilisation pendant ou après la douche, et laisse votre peau souple et tonique, sans effet gras.



camu-
camu



Eau de
coco



Citron
vert
(essence
de)



Cedre
blanc
(essence
de)

COFFRET RITUEL DU BANHO

(Rituel de Bahia, Brésil)



PVC : 97,00 euros

"Vivez un voyage sensoriel unique au cœur des cascades amazoniennes "

Les Brésiliens avaient l'habitude de plonger dans les cascades du cœur de la forêt Amazonienne, pour communier avec le pouvoir rafraîchissant et purifiant de l'eau. Ils prenaient le temps de se ressourcer spirituellement, de se régénérer grâce à la nature.

Grâce au Coffret Rituel du Banho, plongez au cœur de ces traditions ancestrales et découvrez les trois gestes beauté et fraîcheur du Rituel du Banho Cinq Mondes.

Ce coffret contient :

- une Gelée du Brésil (200 ml) ;
- un Nectar du Brésil (150 ml) ;
- une Eau du Brésil (100 ml) ;
- une mini Eau du Brésil (25 ml).

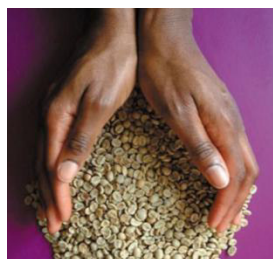
Soin « Minceur Brésilien Anti Capitons et Fermeté ».



*«LES FEMMES BRÉSILIENNES
VOUENT UN CULTE À LA
PERFECTION DE LEUR CORPS»*

LES FEMMES BRÉSILIENNES

entretiennent leur corps avec des soins anciens qui puisent leur efficacité dans la pharmacopée brésilienne comme les boues et enveloppements raffermissants associés à des actifs de café, qui alternent des gestuelles tonifiantes, resculptantes et les enveloppements qui detoxifient.



« Soin Minceur Brésilien Anti Capitons et Fermeté ».

Selon un rituel brésilien, ce soin sculptant associe les propriétés « brûle graisse » de la caféine à une technique de massage de palper-rouler unique pour lutter contre les capitons sur les jambes, le ventre, les hanches, le dos et les bras en agissant comme une gymnastique cutanée raffermissante.

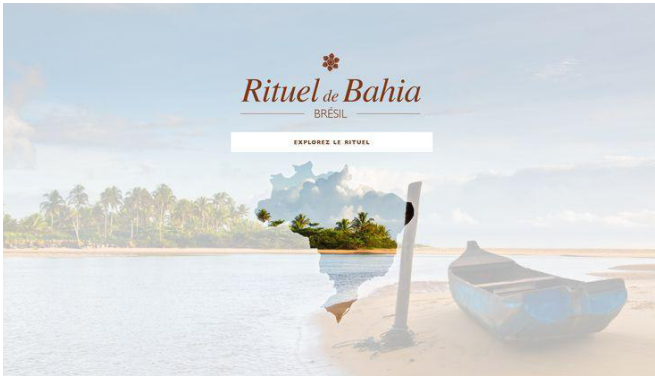
Ce soin est suivi d'un enveloppement frais raffermissant et purifiant dans le cadre du rituel de 50 minutes.

PVC : 70,00 euros

Source - cinqmondes.com

ANNEXE 4 – LA COMMUNICATION CINQ MONDES « RITUEL DE BAHIA ».

CINQ MONDES mets à disposition de ses partenaires différents outils de communication pour la mise en avant du Rituel de Bahia : ILV (brochures), PLV (affiches de différents formats, kakemono, présentoirs, etc.), objets promotionnels (dose d'essai, cadeau, etc.). Exemples de PLV :



ANNEXE 5 – SITE EXTRANET DE LA MARQUE.

La marque CINQ MONDES propose à ses partenaires agréés et à ses franchisés l'accès à un site extranet, strictement réservé aux professionnels.

Contenu du site

Le site présente les rubriques suivantes :

- informations sur la marque ;
- informations sur les actualités de la marque et les nouveautés produits, soins et rituels ;
- informations et conseils pour la gestion d'un spa au quotidien ;
- informations sur les formations : calendrier, programme, villes ;
- supports à télécharger : inscription à une formation, demande d'animation, fiche diagnostic, ordonnance de soin... ;
- modules de e-learning pour chaque « Rituel de Beauté du Monde® » : fiches techniques pour les produits revende et les produits cabine, fiches argumentaires, protocoles de soin, tutoriels vidéos, jeux et quizz... ;
- offre de parrainage d'un professionnel avec cadeaux à gagner ;
- revue de presse ;
- newsletter professionnelle ;
- documentation commerciale : tarifs, conditions générales de vente... ;
- suivi des commandes ;
- suivi de la facturation ;
- FAQ ;
- forum de discussion ;
- rubrique « contact ».

L'accès sécurisé au site se fait grâce à un identifiant et à un mot de passe individuels, attribué à chaque salarié de chaque partenaire agréé et franchisé.

Le site est équipé d'un dispositif technique de tracking.

À l'issue de chaque module de e-learning, les résultats des quizz sont édités en fichier format .pdf et destinés à être conservés par les salariés et leur employeur, et envoyés par e-mail à la marque.

Lexique

E-learning : formation en ligne. « *Utilisation des nouvelles technologies multimédias de l'Internet pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant d'une part l'accès à des ressources et à des services, d'autre part les échanges et la collaboration à distance* » (définition de l'Union Européenne).

FAQ : Foire Aux Questions ou Frequently Asked Questions.

Tracking : technique permettant d'observer et analyser le comportement d'un visiteur sur un site Internet (exemples d'indicateurs : nombre de connexions, parcours effectué, pages visitées, temps de visite, temps passé sur chaque page, document téléchargé).

ANNEXE 6 – FORMATION « RITUEL DE BAHIA » : INFORMATIONS ÉCONOMIQUES ET MATÉRIELLES.

Formation « Rituel de Bahia » CINQ MONDES.

- Nature de la formation : formation sur public désigné, décentralisée en région.
- Durée : 1 journée, de 9 h 00 à 18 h 00.
- Nombre de sessions prévues : 2 (1 session = 12 à 16 participants à calculer selon le budget).
- Budget global alloué par le service Formation : 3 500 €.

Participants.

- Frais de formation : gratuité pour les participants.
- Frais de transport : à la charge des participants.
- Frais de restauration : à la charge des participants, prévoir 14,50 € / panier déjeuner / jour.

Engagements.

Le partenaire agréé doit être en mesure de garantir en permanence la présence d'au moins une personne formée à la marque afin d'assurer à la clientèle qualité de conseil et expertise des soins.

En conséquence, chaque partenaire agréé s'engage à :

- s'assurer que les conseillères de vente / praticiennes utilisent régulièrement et efficacement les outils d'auto-formation mis à disposition par la marque ;
- faire participer aux formations obligatoires une responsable (spa manager, ou assistant spa manager, ou chef de cabine) ainsi qu'une praticienne ;
- pratiquer les méthodes de vente et techniques de soins enseignées lors des sessions de formation et diffusées dans les outils d'auto-formation.

Lieu de formation.

Lieu : salle de réunion 70 m² Venezia, Place de la Gare 59800 LILLE

Personnel à disposition :

- hôtesse d'accueil ;
- régisseur (mise en place de la salle).

Conditions commerciales :

- 30 € HT l'heure ;
- 240 € HT la demi-journée (4 heures) ;
- 320 € HT la journée (8 heures) ;
- toute heure entamée est due en totalité ;
- toute heure de location supplémentaire est facturée 40 € HT / heure.

Matériel / équipements à disposition :

- chaises et tables selon l'effectif ;
- 1 lit de soin ;
- console pour le café ;
- paper board ;
- vidéoprojecteur + écran mural ;
- écran LCD HD + enceintes ;
- Wi-fi et accès réseau très haut débit ;
- contrôle lumière personnalisé ;
- rideaux opaques ;
- sanitaires et point d'eau à proximité.

Service traiteur en option (collation d'accueil + 2 pauses café + bouteilles d'eau) : 10 € HT par personne et par jour (option prise par la formatrice, à la charge de la marque CINQ MONDES).

La marque.

Personnel :

- 1 formatrice ;
- frais de transport, d'hébergement et de restauration : 400 € pour 2 jours.

- consommables (coton, etc.) : 20 € ;
- remis à chaque participant :
 - o livret de formation : 5 € l'unité ;
 - o lot autres documents (attestation de formation, certificat de réussite, etc.) : 1 € le lot ;
 - o lot bloc notes + crayon CINQ MONDES : 1.50 € le lot ;
 - o en cadeau : 1 Huile Phyto-tonique 25 ml (2,85 €*) + 1 Eau du Brésil 25 ml (4,35 €*) + paréo « Rituel de Bahia » (5,30 €*).

Matériel pour 1 journée de formation :

- démonstration du soin « Rituel de Bahia » et présentation des produits :
 - o 3 Huiles Phyto-tonique : 17,15 €* ;
 - o 3 Crèmes café minceur : 15,40 €* ;
 - o 3 Eaux du Brésil : 17,15 €* ;
 - o 3 Gelées du Brésil : 6,65 €* ;
 - o 1 Nectar du Brésil : 10,15 €* ;
 - o 1 coffret « Rituel du Banho » : 33,95 €.
- 1 enveloppement frais raffermissant et purifiant : 74,35 €* (pour 16 soins) ;

Transport A/R du matériel : 780 €.

* Coût de revient unitaire pour la marque.

ANNEXE 7 – Secteur Hauts-de-France : fichier des partenaires agréés CINQ MONDES (extraits).

Partenaires agréés				Produits, soins & rituels, formation Cinq Mondes				
Dép ^t	Nom	Ville	Nature	Visage ⁽¹⁾	Corps ⁽²⁾	« Rituel Bahia ⁽³⁾ »	Taux de transformation ⁽⁴⁾	Dernière formation
Aisne (02)	BIO & SPA	Tergnier	Institut & spa urbain	✓	✓	✓	102 %	Janv. 2017
	Emma & Co	Soissons	Institut & spa urbain	✓	✓		n.c.	Juillet 2016
Nord (59)	Salut les 60 Esprit Spa	Thumeries	Institut & spa urbain	✓	✓		n.c.	Oct. 2016
	Hemera Beauté	Vieux Lille	Institut & spa urbain	✓	✓	✓	95 %	Oct. 2016
	Institut Duo'Zen	Radinghem-en-Weppes	Institut & spa urbain	✓	✓		n.c.	Janv. 2017
	Le Spa Cocoon	Dunkerque	Institut & spa urbain	✓	✓	✓	102 %	Avril 2017
	Les Bains de Saint-Maur	Marcq-en-Baroeul	Institut & spa urbain	✓	✓	✓	120 %	Avril 2017
	Lys Evasion	Halluin	Institut & spa urbain	✓	✓	✓	104 %	Janv. 2017
	Niagara	Marquette-lez-Lille	Institut & spa urbain	✓	✓	✓	98 %	Oct. 2016
	Quintessence	Lambersart	Institut & spa urbain	✓	✓	✓	91 %	Juillet 2016
	Sahana Spa	Saint-André Lez-Lille	Spa urbain	✓	✓	✓	97 %	Juillet 2016
Oise (60)	Autour de Soi	Compiègne	Institut & spa urbain	✓	✓	✓	110 %	Janv. 2017
	Institut Côté Cour	Chantilly	Institut & spa urbain	✓	✓		n.c.	Janv. 2017
	No Stress	Beauvais	Institut & spa urbain	✓	✓	✓	108 %	Avril 2017
	Institut Sib'elle	Lachapelle-Aux-Pots	Institut & spa urbain	✓	✓	✓	88 %	Oct. 2016
	Spa La vie est belle	Compiègne	Spa urbain	✓	✓	✓	130 %	Janv. 2017
	Spa des Mondes	Nogent sur Oise	Institut & spa urbain	✓	✓	✓	94 %	Janv. 2017
Pas-de-Calais (62)	Cap Zenitude	Desvres	Institut & spa urbain	✓	✓		n.c.	Oct. 2016
	Divine	Bapaume	Institut & spa urbain	✓	✓	✓	102 %	Avril 2017
	Espace 51	Hénin Beaumont	Spa urbain	✓	✓		n.c.	Avril 2017
Somme (80)	Féemina Beauté	Ham	Institut & spa urbain	✓	✓	✓	85 %	Juillet 2016
	Le spa des Saules	Favières	Hôtel spa	✓	✓	✓	118 %	Avril 2017
	L'O de Chris	Roye	Institut & spa urbain	✓	✓		n.c.	Oct. 2016
	Parenthèse	Amiens	Institut & spa urbain	✓	✓	✓	96 %	Oct. 2016
	Perle de Siam	Amiens	Spa urbain	✓	✓		n.c.	Juillet 2016

Le spa partenaire propose des produits revente, soins et/ou rituels Cinq Mondes pour le Visage⁽¹⁾, le Corps⁽²⁾, la minceur avec le « Rituel de Bahia »⁽³⁾.

Le taux de transformation⁽⁴⁾ correspond au CA réalisé en produits et/ou soin associé « Rituel de Bahia » par le spa partenaire, exprimé en % des objectifs négociés avec la marque chaque année, pour chaque spa (n.c. : non concerné).

NB : les données des deux dernières colonnes ont été inventées pour les besoins du sujet.

ANNEXE 8 – CINQ MONDES ET LE MARCHÉ ITALIEN.

Document 1 – Distribution de CINQ MONDES en Italie.

10 points de vente situés à Brescia (1), Calolziocorte (1), Lido Di Jesolo (1), Milan (1) Rome (4), Sorrento (1), Turin (1).

3 types d'unités commerciales : 2 hôtels spa, 5 day spa, 3 divers (équivalent parfumerie).

1 distributeur : Kaon Cosmetics.

Source - cinqmondes.com.

Document 2 - Le secteur de la cosmétique en Italie.

Avec près de 4 % de parts de marché mondiales, l'Italie est un acteur incontournable du secteur de la cosmétique et de la parfumerie. Elle est le troisième pays exportateur de l'Union Européenne en 2012 avec plus de 8 milliards de dollars canadiens d'exportations, ce qui représente une hausse de 5 % par rapport à l'année précédente. Une hausse supplémentaire de 7 % est attendue en 2013. La filière emploie 200 000 personnes et réalise un chiffre d'affaires de 12,2 milliards de dollars canadiens. [...]

Occasions d'affaires sur le marché italien.

[...] Les produits naturels ou de santé constituent aujourd'hui un créneau. La demande des consommateurs est soutenue pour les produits naturels et les procédés de fabrication respectueux de l'environnement.

Les produits multifonctions sont recherchés par les consommateurs. Les avancées technologiques et les innovations permettent de développer ce type d'offre. [...]

Analyse et tendances du marché.

[...] Le marché italien des cosmétiques est dominé par les produits pour les cheveux et le corps (près de 30 % du marché intérieur), les produits pour le visage et les parfums. Ces quatre variétés de produits représentent 70 % du marché. [...]

De manière générale, le consommateur européen est très attentif à la qualité des produits et à la transparence de l'étiquetage. Il est de plus en plus sensibilisé aux questions de santé ainsi qu'à l'empreinte environnementale des produits. Les consommateurs européens et italiens sont avides de produits comportant peu de produits de synthèse.

La consommation en cosmétiques de l'Italie est une des plus importantes en Europe. Cette dernière a atteint 13,5 milliards de dollars canadiens en 2012. Le consommateur italien est très exigeant en matière de qualité ainsi que d'efficacité des produits et connaît bien l'offre du marché. C'est aussi un consommateur fidèle qui est prêt à dépenser plus pour un produit de qualité. Il s'oriente facilement vers un service de vente personnalisé pour des produits précis et fortement différenciés. Il est également attiré par l'aspect innovant des produits proposés. Toutefois, la crise économique a renforcé la dimension calcul coût-efficacité des consommateurs. Sur certains segments de marché (notamment en ce qui a trait aux produits cosmétiques de masse), les consommateurs sont plus sensibles aux prix de l'offre et s'attendent à pouvoir acheter un produit efficace à prix raisonnable.

Source - Site du ministère de l'Economie du Canada, economie.gouv.qc.ca.

Document 3 - Italie : ma che bella !

L'influence de l'Italie en matière de mode se retrouve dans la manière dont les Italiennes appréhendent la beauté, prenant soin de leur look comme de leur apparence. Petit tour d'horizon des spécificités italiennes...

Charme et glamour.

Les femmes italiennes accordent beaucoup d'importance à leur apparence et affichent un style toujours très soigné. Elles laissent derrière elles un sillage parfumé envoutant, arborent des cheveux longs bien entretenus grâce aux visites régulières chez le coiffeur et une consommation affirmée de produits capillaires. Les ongles sont manucurés, les vernis personnalisés : les mains très visibles chez les Italiens qui parlent avec une large gestuelle, doivent afficher un style travaillé. Ce marché étant très consommateur de produits capillaires et de maquillage, les sociétés italiennes ont développé un savoir-faire dans ces domaines.
[...]

Le culte du corps.

Le culte de l'apparence passe aussi par le corps. Le marché des produits de soin pour le corps est ainsi très développé en Italie, plus qu'en France par exemple. Il s'y vend même plus de soins pour le corps que pour le visage ! Au cœur de l'offre corps, les produits minceur représentent un marché important, même s'il est saisonnier, centré sur le printemps et l'été. [...]

La vita verde !

Les Italiens semblent enfin être à l'écoute des discours plus verts et durables - et même demandeurs ! La naturalité arrive en 2^{ème} position dans les drivers d'achat en matière de soin du visage avec 51 % de consommateurs pour qui il s'agit d'un argument de choix (derrière l'efficacité : 71 %, et suivi par le prix : 44 %). Les herboristeries sont d'ailleurs un des secteurs de distribution qui continue de se développer régulièrement avec une croissance moyenne de 3 % par an entre 2012 et 2015. La prise de conscience environnementale et l'intérêt pour les produits naturels continuent à s'étendre mettant en avant éthique et approche durable. La tendance verte est moins focalisée sur le BIO que dans d'autres pays européens. Les marques BIO locales sont peu nombreuses, distribuées en boutiques spécialisées et non en GMS, ce qui limite le développement de ce marché en Italie, cantonnant cette offre à un positionnement premium. [...]

Interview de Marco CASTIGLIONI & Massimo MILESI, experts locaux.

Qu'est-ce qui fait la spécificité de votre pays en Europe ?

En cosmétique, il y a peu de grandes marques locales, comparativement à la France. Les Italiens consomment beaucoup de marques internationales.

Par contre, l'Italie se différencie par son expertise et son excellence dans le domaine du maquillage, un savoir-faire reconnu dans le monde et qui s'exporte beaucoup. [...]

Quelles sont les grandes tendances beauté actuelles et à venir ?

Les tendances sont sensiblement les mêmes qu'en Europe. Nous sentons aujourd'hui que les marques italiennes sont en recherche d'un discours et de solutions plus naturelles pour créer leurs produits. La chimie verte, les ingrédients naturels, l'aspect développement durable sont des sujets qui montent. Les lignes dermatologiques et les dermo-cosmétiques sont aussi en développement, il y a beaucoup de demandes pour des ingrédients haute tolérance au niveau formules et des actifs positionnés sur les problématiques de peau traditionnellement traitées par le dermatologue. [...]

BTS MÉTIERS DE L'ESTHÉTIQUE DE LA COSMÉTIQUE ET DE LA PARFUMERIE		Session 2017
U5-B – Conseil et expertise scientifiques et technologiques	Code : ME5BEXP	Page : 25/28

Si vous ne deviez citer qu'un produit faisant le buzz, lequel serait-ce ?

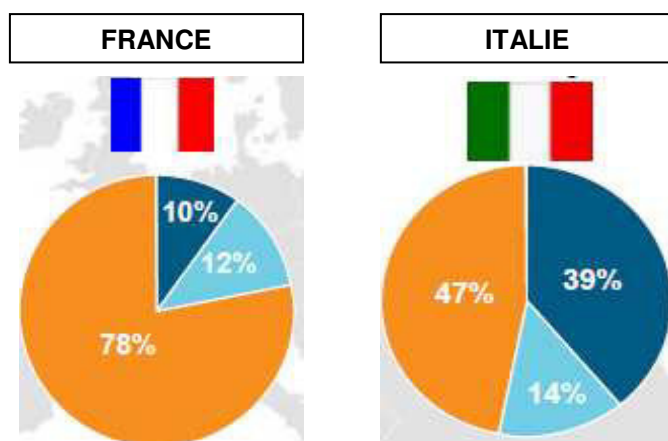
Ce ne serait pas un produit mais une marque : SOMATOLINE. Cette marque locale a su exporter son expertise en minceur avec des produits innovants dans ce domaine. Elle a su apporter des revendications pertinentes qui ont influencé ensuite les marques d'autres marchés : mincir la nuit, cibler des zones rebelles.

Source - Site Gattefossé, addiactive.com

Document 4 – Étude de l'ISPA (International Spa Association).

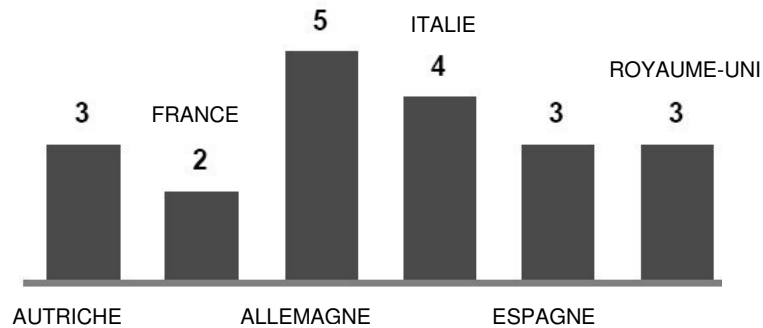
Fondée en 1991, l'ISPA comprend plus de 3 200 adhérents dans 83 pays.

Dans les 12 derniers mois, avez-vous été dans un spa ?

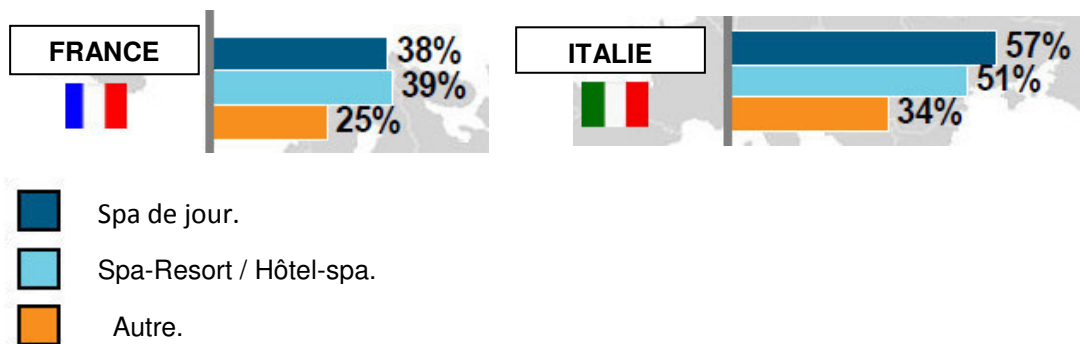


-  Visiteurs actifs : personne qui a été dans un spa pendant les 12 derniers mois.
-  Visiteurs inactifs : personne qui a déjà été dans un spa mais pas pendant les 12 derniers mois.
-  Visiteurs non actifs : personne qui n'a jamais été dans un spa.

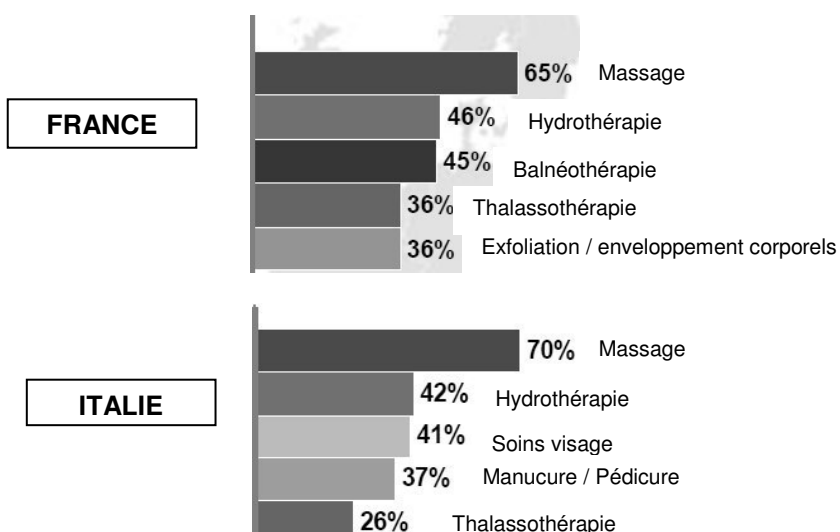
Combien de fois avez-vous été dans un spa pendant les 12 derniers mois ?

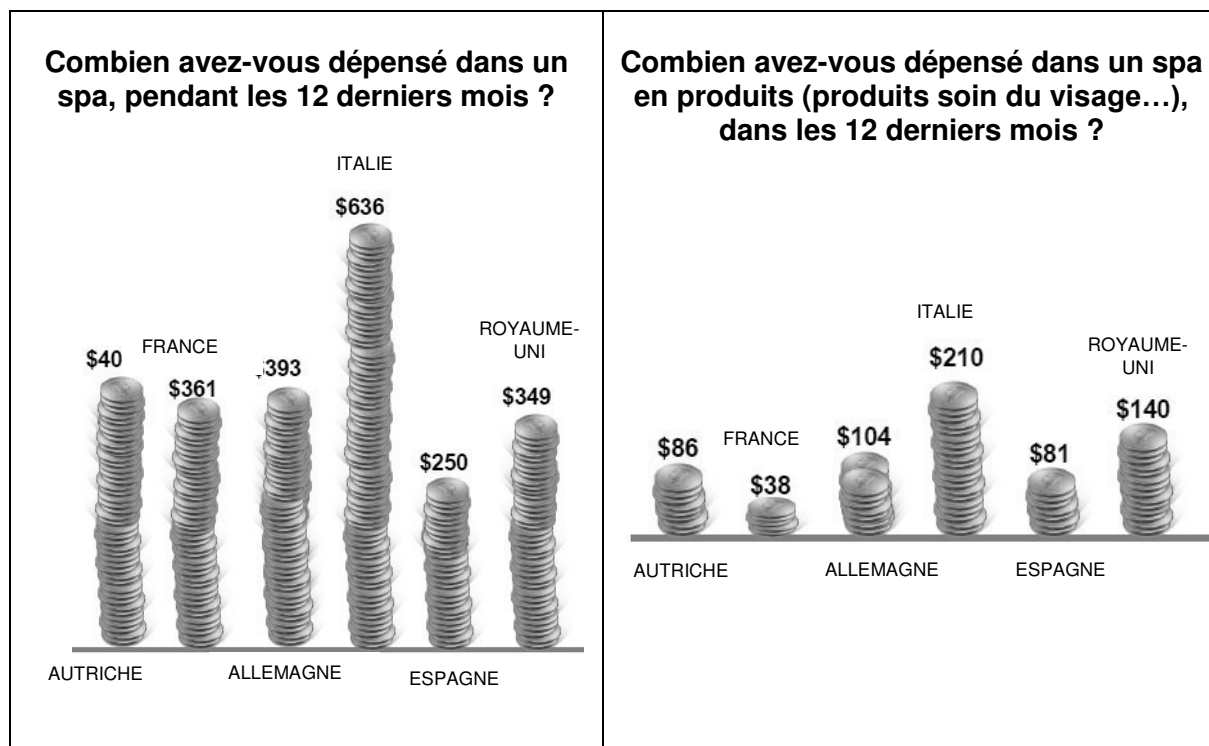


Dans les 12 derniers mois, avez-vous été dans ces types de spas ?



Lequel de ces soins avez-vous reçu dans un spa, pendant les 12 derniers mois ?





Source - Site Global Wellness, globalwellnesssummit.com et le site de l'ISPA, experienceispa.com.