



Ce document a été mis en ligne par l'organisme [FormaV®](#)

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

www.formav.co/explorer

Corrigé du sujet d'examen - E3 - Management et gestion d'entreprise - BTS COIFFURE (Métiers de la Coiffure) - Session 2018

1. Rappel du contexte

Ce corrigé concerne l'épreuve E3 de Management et gestion d'entreprise pour le BTS Métiers de la Coiffure, session 2018. Les candidats doivent analyser une situation de management au sein d'un réseau de salons de coiffure et répondre à des questions sur le marché, le positionnement, le financement et le recrutement.

2. Correction des questions

1. Identifiez les menaces et opportunités sur le marché de la coiffure en France.

Cette question demande d'analyser le marché de la coiffure en France en identifiant les menaces et les opportunités.

Raisonnement attendu : Il faut se baser sur les informations du sujet et des annexes pour identifier les éléments clés.

Réponse modèle :

- **Menaces :**
 - Concurrence accrue des salons discount.
 - Augmentation des coiffures à domicile.
 - Changement des habitudes de consommation des clients.
- **Opportunités :**
 - Demande croissante pour des produits naturels et écoresponsables.
 - Possibilité de se différencier par un positionnement « développement durable ».
 - Fidélisation de la clientèle par des services annexes (soins esthétiques, vente de produits).

2. Réalisez le diagnostic interne du réseau « Coiff'style ».

Il s'agit de faire un état des lieux des forces et faiblesses du réseau de salons.

Raisonnement attendu : Utiliser les informations fournies pour établir un diagnostic interne.

Réponse modèle :

- **Forces :**
 - Fidélité de la clientèle rurale.
 - Présence historique de l'enseigne (plus de 30 ans).
 - Turnover faible et personnel expérimenté.
- **Faiblesses :**
 - Manque de notoriété dans la ville d'Arras.
 - Absence d'efforts marketing et d'agencement moderne.
 - Pas de différenciation par rapport à la concurrence.

3. Indiquez si le choix du positionnement « développement durable » est pertinent.

Cette question demande une évaluation du positionnement choisi par Philippe Tilleul.

Raisonnement attendu : Analyser si ce positionnement répond à une demande du marché.

Réponse modèle :

Oui, le choix du positionnement « développement durable » est pertinent car il répond à une demande croissante des consommateurs pour des produits naturels et respectueux de l'environnement. De plus, peu de salons à Arras sont labellisés, ce qui permettrait à « Coiff'style » de se différencier de la concurrence.

4. Précisez les conditions de réussite de ce projet de rachat.

Il s'agit d'identifier les éléments nécessaires à la réussite du projet.

Raisonnement attendu : Énumérer les conditions clés pour le succès du projet.

Réponse modèle :

- Réalisation d'une étude de marché approfondie pour comprendre la clientèle d'Arras.
- Création d'une stratégie de communication efficace pour faire connaître le salon.
- Formation du personnel aux pratiques écoresponsables.
- Suivi régulier des performances et ajustements en fonction des retours clients.

5. Déterminez le coût du financement du projet de Philippe Tilleul.

Il faut calculer le coût total de l'emprunt.

Raisonnement attendu : Utiliser les données fournies pour établir le coût de l'emprunt.

Réponse modèle :

Le montant de l'emprunt est de 60 000 € avec un taux d'intérêt de 2,3 % sur 7 ans. Le coût total de l'emprunt peut être calculé en utilisant la formule des mensualités constantes. Le coût total sera donc :

$\text{Coût total} = \text{Mensualité} \times \text{Nombre de mois} - \text{Capital emprunté}$

6. Présentez les deux premières lignes du tableau d'amortissement de l'emprunt.

Il s'agit de présenter les détails du remboursement de l'emprunt.

Raisonnement attendu : Utiliser les informations de l'annexe pour créer le tableau d'amortissement.

Réponse modèle :

Mois	Capital restant dû	Intérêts	Amortissement	Mensualité
1	60 000 €	108 €	662,29 €	770,29 €
2	59 337,71 €	107,67 €	662,62 €	770,29 €

7. Conseillez Philippe Tilleul quant aux avantages et inconvénients du recours à l'emprunt.

Cette question demande une évaluation des implications de l'emprunt.

Raisonnement attendu : Énumérer les avantages et inconvénients de l'emprunt.

Réponse modèle :

- **Avantages :**
 - Permet de financer le projet sans utiliser les fonds propres.
 - Facilite l'acquisition d'un local et d'équipements nécessaires.
 - Remboursement étalé sur plusieurs années, ce qui réduit l'impact sur la trésorerie.
- **Inconvénients :**
 - Engendre des charges d'intérêts qui augmentent le coût total du projet.
 - Risque d'endettement si les revenus ne couvrent pas les mensualités.
 - Peut limiter la capacité d'investissement futur.

8. Identifiez les opportunités et les contraintes liées à l'obtention du label « Développement durable, mon coiffeur s'engage ».

Il s'agit d'analyser les enjeux du label pour le réseau.

Raisonnement attendu : Identifier les bénéfices et les défis associés à cette labellisation.

Réponse modèle :

- **Opportunités :**
 - Attraction d'une clientèle soucieuse de l'environnement.
 - Amélioration de l'image de marque et différenciation sur le marché.
 - Accès à des subventions ou aides pour les salons labellisés.
- **Contraintes :**
 - Coûts liés à la mise en conformité avec les normes du label.
 - Engagement à respecter des pratiques durables sur le long terme.
 - Formation et sensibilisation du personnel nécessaire.

9. Rappelez à Monsieur Tilleul les avantages et inconvénients des recrutements interne et externe. Conseillez-lui une solution, en justifiant votre réponse.

Cette question demande une analyse des deux types de recrutement.

Raisonnement attendu : Comparer les avantages et inconvénients des recrutements interne et externe.

Réponse modèle :

- **Recrutement interne :**
 - Avantages :
 - Connaissance de l'entreprise et de sa culture.
 - Motivation des salariés par des perspectives d'évolution.
 - Inconvénients :
 - Peut créer des tensions entre collègues.
 - Limite le renouvellement des idées et des compétences.
- **Recrutement externe :**
 - Avantages :
 - Accès à un plus large éventail de compétences.
 - Apport de nouvelles idées et perspectives.

◦ Inconvénients :

- Coût et temps de formation pour intégrer le nouveau salarié.
- Incertitude quant à l'adéquation avec la culture de l'entreprise.

Conseil : Il serait judicieux d'opter pour un recrutement externe afin d'apporter de nouvelles compétences et idées, surtout pour un nouveau salon qui nécessite une dynamique fraîche.

10. Énoncez les principaux éléments de communication à faire apparaître dans ce SMS.

Cette question demande d'identifier les informations clés à communiquer.

Raisonnement attendu : Énumérer les éléments essentiels pour une communication efficace.

Réponse modèle :

- Nom du salon et adresse.
- Date et heure de l'événement.
- Réduction de 15 % sur les shampoings « Natulique ».
- Invitation à découvrir la gamme de produits et services.
- Coordonnées pour confirmer la présence.

11. Calculez le chiffre d'affaires et la marge globale réalisés lors de cette soirée.

Il faut effectuer des calculs basés sur les données fournies.

Raisonnement attendu : Utiliser les informations sur le nombre de clients et le prix de vente.

Réponse modèle :

Nombre de clients = 680, Taux de retour = 5 %, Taux de transformation = 65 %.

Chiffre d'affaires = Nombre de clients x Taux de retour x Taux de transformation x Prix de vente

Chiffre d'affaires = $680 \times 0,05 \times 0,65 \times 19,80 \text{ €} = 43,74 \text{ €}$.

Marge globale = Chiffre d'affaires x Taux de marque

Marge globale = $43,74 \text{ €} \times 0,45 = 19,68 \text{ €}$.

12. Concluez sur l'opportunité commerciale de cette soirée et proposez, en justifiant votre réponse, une piste d'amélioration possible si un tel événement était reconduit.

Il s'agit d'évaluer l'événement et de proposer des améliorations.

Raisonnement attendu : Analyser les résultats et proposer des solutions.

Réponse modèle :

L'opportunité commerciale de cette soirée est intéressante car elle permet de faire connaître le salon et d'attirer une nouvelle clientèle. Cependant, le chiffre d'affaires réalisé est faible par rapport aux attentes.

Piste d'amélioration : Augmenter la communication en amont de l'événement, proposer des animations ou des démonstrations en direct pour attirer plus de clients et susciter l'intérêt.

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Ne pas justifier les réponses avec des éléments du sujet.
- Oublier de structurer les réponses de manière claire.
- Ne pas répondre directement à la question posée.

Points de vigilance :

- Lire attentivement chaque question pour bien comprendre ce qui est demandé.
- Utiliser des exemples concrets tirés du sujet pour illustrer les réponses.
- Veiller à la clarté et à la concision des réponses.

Conseils pour l'épreuve :

- Gérer son temps pour répondre à toutes les questions.
- Utiliser des schémas ou tableaux si cela peut aider à clarifier une réponse.
- Relire ses réponses pour corriger d'éventuelles erreurs de calcul ou de formulation.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.