



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 2019

1. Rappel du contexte

Ce corrigé concerne l'épreuve E3 de Management et gestion d'entreprise du BTS Métiers de la Coiffure, session 2019. Les étudiants devaient analyser le cas d'un salon de coiffure, BOTANIC, et répondre à des questions sur son microenvironnement, ses performances et proposer des solutions pour son développement.

2. Correction des questions

Question 1

Étudier le microenvironnement du marché de la coiffure en France et identifier les opportunités et les menaces pour le réseau BOTANIC.

Raisonnement attendu : L'étudiant doit analyser les tendances du marché de la coiffure, en utilisant les données des annexes, pour identifier les opportunités (croissance de la clientèle masculine, montée en gamme des services) et les menaces (concurrence des franchises, baisse de la fidélisation des clients).

Réponse modèle : Le marché de la coiffure en France présente des opportunités telles que l'augmentation de la clientèle masculine et la tendance vers des services haut de gamme. Cependant, BOTANIC fait face à des menaces comme la concurrence accrue des salons franchisés et la volatilité de la fidélisation des clients, surtout parmi la clientèle féminine.

Question 2

Analyser les performances commerciale et financière du réseau BOTANIC en 2018.

Raisonnement attendu : L'analyse doit se baser sur les tableaux de bord fournis (annexe 5) pour évaluer le chiffre d'affaires, le résultat net, et la rentabilité.

Réponse modèle : En 2018, le chiffre d'affaires de BOTANIC a atteint 227 900 €, avec une augmentation de 3,26 % par rapport à 2017. Cependant, le résultat net a chuté de 70,4 % à 14 000 €, indiquant une baisse significative de la rentabilité. La rentabilité a également diminué, passant de 21,43 % à 6,14 %, ce qui souligne des problèmes de gestion des coûts et de performance commerciale.

Question 3

Déduire de vos analyses deux problèmes de management auxquels est confronté le réseau BOTANIC.

Raisonnement attendu : L'étudiant doit synthétiser les informations des questions précédentes pour identifier des problèmes de management.

Réponse modèle : Deux problèmes de management identifiés pour BOTANIC sont : 1) la difficulté à maintenir la rentabilité malgré une augmentation du chiffre d'affaires, et 2) la gestion des ressources humaines, notamment le manque de formation continue pour les employés, ce qui impacte la qualité des services.

Question 4

Évaluer la pertinence de l'élargissement de l'offre du réseau.

Raisonnement attendu : L'étudiant doit évaluer si l'introduction de la solution DSH est cohérente avec le positionnement de BOTANIC et les besoins des clients.

Réponse modèle : L'élargissement de l'offre avec la solution DSH est pertinent car elle répond à une demande croissante pour des soins personnalisés et de qualité. De plus, cette offre unique sur le marché peut différencier BOTANIC de ses concurrents, renforçant ainsi sa position.

Question 5

Démontrer que le prix d'acceptabilité de la prestation « Nutri Pro » s'élève à 72 €.

Raisonnement attendu : Utiliser les résultats de l'enquête pour justifier le prix d'acceptabilité.

Réponse modèle : Selon l'enquête, 140 clients ont indiqué qu'ils ne paieraient pas plus de 72 € pour la prestation, ce qui en fait le prix d'acceptabilité. Ce chiffre est soutenu par le fait qu'au-dessus de ce prix, la majorité des clients perçoivent la prestation comme trop chère.

Question 6

Élaborer une proposition de prix argumentée pour la prestation « Nutri Pro ».

Raisonnement attendu : L'étudiant doit calculer le prix de vente en utilisant le coût de revient et le taux de marge.

Réponse modèle : Le coût de revient de la prestation « Nutri Pro » est de 54,96 €. Avec un taux de marge de 40 %, le prix de vente doit être de $54,96 \text{ €} / (1 - 0,40) = 91,60 \text{ €}$. Cependant, pour rester compétitif et en tenant compte du prix d'acceptabilité de 72 €, il serait judicieux de fixer le prix autour de 72 € pour attirer davantage de clients tout en maintenant une marge raisonnable.

Question 7

Construire un argumentaire de vente pour les produits DSH.

Raisonnement attendu : L'étudiant doit créer un argumentaire convaincant pour inciter à l'achat des produits.

Réponse modèle : "Découvrez notre gamme DSH, conçue spécifiquement pour répondre aux besoins de vos cheveux. Grâce à notre analyse microscopique, nous personnalisons les soins pour chaque client, garantissant ainsi des résultats visibles et durables. Investir dans ces produits, c'est choisir la qualité et le bien-être de vos cheveux."

Question 8

Proposer des actions pour motiver les collaborateurs à vendre davantage de produits additionnels.

Raisonnement attendu : L'étudiant doit suggérer des mesures concrètes pour inciter les employés à vendre.

Réponse modèle : Pour motiver les collaborateurs, il serait utile de mettre en place des incitations financières, comme des commissions sur les ventes de produits. De plus, organiser des formations régulières sur les produits DSH et leurs bénéfices aidera les employés à se sentir plus confiants lors de

la vente. Enfin, créer un système de reconnaissance pour les meilleurs vendeurs peut stimuler l'engagement de l'équipe.

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes : Ne pas utiliser les données des annexes, manquer de clarté dans les réponses, ou ne pas justifier les choix proposés.

Points de vigilance : Toujours se référer aux documents fournis, respecter la structure des réponses, et veiller à la cohérence des arguments.

Conseils pour l'épreuve : Prenez le temps de bien lire chaque question, structurez vos réponses, et n'hésitez pas à faire des schémas ou des tableaux si cela peut clarifier vos idées.

© 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.