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 :
formav.co/explorer

BTS Coiffure

E3 - Management et gestion de l’entreprise

Session 2018 • Code sujet : **MCE3MGE** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Analyse du contexte et identification du problème de management (4 questions) **Page 3**

2. Proposition de solutions : financement, labellisation, recrutement et action promotionnelle (8 questions) **Page 5**

3. Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 8**

Sujet officiel (PDF) : https://btscoiffure.fr/assets/annales/bts-coiffure/E3 - Management et gestion d'entreprise/2018/BTS Coiffure - E3 - Management et gestion d'entreprise - Session 2018 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse du contexte et identification du problème de management

Le réseau Coiff'style, installé dans des villages et petites villes, envisage la reprise du salon Coup'tifs à Arras, où la concurrence est forte et l'enseigne peu connue. Le cas et les annexes décrivent le marché de la coiffure, les atouts et limites du réseau ainsi que les possibilités liées au positionnement durable.

Première partie : Analyse du contexte et identification du problème de management

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

Le secteur présente des possibilités de croissance, mais les salons traditionnels subissent une pression concurrentielle et budgétaire croissante.

Opportunités	Menaces
Développement des réseaux et des franchises, ventes de produits et soins esthétiques	Concurrence des salons discount, des franchises et de la coiffure à domicile
Demande pour les produits naturels, les niches et les services différenciés	Arbitrages budgétaires, baisse de fréquentation et coiffages réalisés à domicile
Fidélisation par la qualité, l'accueil, les horaires et la disponibilité	Recrutement difficile, turnover élevé et perte de clientèle au départ d'un salarié

Les salons peuvent répondre à ces évolutions en diversifiant leur offre et en travaillant leur rapport qualité-prix. La différenciation, l'accessibilité des services et la fidélisation sont déterminantes face aux offres à bas prix et à la diminution possible des visites.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Opportunités : diversification, réseaux et demande de produits naturels. Menaces : concurrence, arbitrages budgétaires, coiffure à domicile et difficultés de recrutement.

Question 2. Réalisez le diagnostic interne du réseau de salons Coiff'style.

Le réseau dispose d'une expérience solide et d'une équipe stable, mais ses pratiques commerciales sont peu développées.

- **Forces :** plus de 30 ans d'existence, six salons, 26 salariés en CDI, faible turnover et cinq salariés présents depuis plus de vingt ans. La clientèle rurale est fidèle et Coiff'style est la seule enseigne dans les six communes.
- **Faiblesses :** notoriété, publicité et prospection limitées ; agencement et design peu travaillés. Le modèle artisanal, qui fonctionne dans de petites communes, reste à adapter à un marché urbain très concurrentiel.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Réseau expérimenté, stable et apprécié de sa clientèle, mais peu connu et peu préparé à la concurrence urbaine.

Question 3. Indiquez si le choix du positionnement « développement durable » pour le nouveau salon est pertinent.

Oui, le positionnement est pertinent. À Arras, aucun salon n'est labellisé, alors que la concurrence est forte et que Coiff'style y est peu connue. Les annexes signalent une demande croissante de produits naturels et indiquent qu'un Français sur deux serait prêt à quitter un salon classique pour un salon engagé. Le label, attribué par ÉCOCERT, rend la démarche identifiable et crédible. Pour tenir cette promesse, le salon devra agir sur les dimensions environnementale, économique et sociale du développement durable, notamment sur la santé et les conditions de travail. Il faudra aussi expliquer que les techniques végétales ne répondent pas à toutes les demandes.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Positionnement pertinent et différenciant, à condition d'appliquer des engagements concrets et de les faire connaître.

Question 4. Précisez les conditions de réussite du projet de rachat du salon Coup'tifs.

La reprise doit être préparée pour assurer la viabilité du salon et rendre son positionnement crédible.

1. Évaluer le fonds, sa clientèle et son potentiel, puis établir un budget intégrant acquisition, travaux et charges face à la concurrence des 80 salons d'Arras.
2. Construire une offre cohérente : produits naturels, colorations végétales, qualité de service et aménagement adapté à la clientèle visée.
3. Préparer la labellisation : bilan, questionnaire, audit et dossier, puis appliquer les pratiques relatives à l'énergie, l'eau, aux déchets, à la santé et à la sécurité.
4. Confier la gestion à un gérant compétent et faire connaître le salon par une communication locale régulière, le réseau étant peu connu à Arras.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Vérifier la viabilité, financer et aménager la reprise, appliquer les engagements durables, recruter un gérant compétent et promouvoir le salon localement.

2. Proposition de solutions : financement, labellisation, recrutement et action promotionnelle

Après la décision de reprendre Coup'tifs, Philippe Tilleul prévoit des travaux et un financement associant fonds propres et emprunt bancaire. Il envisage aussi la labellisation durable, le recrutement d'un ou d'une gérante pour le salon et le réseau, puis une soirée privée pour faire connaître le salon et ses produits.

Deuxième partie : Proposition de solutions

Question 5. À partir de la proposition de la banque, déterminez le coût du financement du projet de Philippe Tilleul.

Le taux mensuel, arrondi à quatre décimales comme demandé, est de 2,3 % / 12 = 0,1917 %, soit 0,001917. La durée représente 7 × 12 = 84 mensualités. Avec la formule de l'annexe, la mensualité calculée est d'environ 774,02 €. Le coût du financement correspond aux sommes remboursées moins les 60 000 € empruntés : 84 × 774,02 − 60 000. Ce calcul porte sur les intérêts, hors frais annexes éventuels.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Mensualité : 774,02 €. Coût des intérêts sur la durée du prêt : 5 017,68 €.

Question 6. À partir des nouvelles conditions négociées avec la banque, présentez les deux premières lignes du tableau d'amortissement de l'emprunt.

Pour chaque échéance, les intérêts sont calculés sur le capital restant dû au taux mensuel de 0,18 %. L'amortissement du capital est égal à la mensualité de 770,29 € diminuée des intérêts. Le capital restant dû se calcule ensuite en retranchant cet amortissement au capital de début de période. Les montants sont arrondis au centime.

Échéance	Capital début (€)	Intérêts (€)	Amortissement (€)	Mensualité (€)	Capital restant dû (€)
1	60 000,00	108,00	662,29	770,29	59 337,71
2	59 337,71	106,81	663,48	770,29	58 674,23

La baisse des intérêts à la deuxième échéance augmente la part de capital remboursée.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Échéance 1 : intérêts 108,00 €, capital amorti 662,29 €, restant dû 59 337,71 €. Échéance 2 : intérêts 106,81 €, capital amorti 663,48 €, restant dû 58 674,23 €.

Question 7. Conseillez Philippe Tilleul en présentant les avantages et les inconvénients du recours à l'emprunt.

L'emprunt finance l'acquisition et les travaux sans mobiliser immédiatement tous les fonds propres. Il préserve ainsi une partie de la trésorerie et répartit la dépense dans le temps. En revanche, il entraîne des intérêts et des mensualités fixes, même si le nouveau salon démarre lentement. Il augmente donc le risque financier. Philippe Tilleul peut emprunter si un prévisionnel réaliste confirme sa capacité à payer les échéances tout en conservant une réserve de trésorerie suffisante.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Emprunter préserve les fonds propres, mais coûte des intérêts et impose des échéances fixes. Le projet doit générer une trésorerie suffisante pour les honorer.

Question 8. Identifiez les opportunités et les contraintes liées à l'obtention, pour le réseau Coiff'style, du label « Développement durable, mon coiffeur s'engage ».

Le label, certifié par ÉCOCERT et reconnu par des institutions, peut distinguer Coiff'style, attirer une clientèle sensible à l'environnement et à la santé, renforcer la fidélité des clients et améliorer le bien-être au travail. La vitrophanie, les affiches, le site national et les relais presse offrent une visibilité utile.

- La démarche exige un bilan, un questionnaire, un audit et un dossier de candidature.
- Chaque salon doit respecter la charte et adapter ses pratiques : économies d'eau et d'énergie, tri, prévention des risques et choix des équipements.
- Le label est valable trois ans et accordé pour un salon : la démarche doit donc être menée et renouvelée salon par salon. Des investissements et des changements durables sont à prévoir.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le label apporte différenciation, fidélisation et visibilité, mais exige un audit, des adaptations et des investissements dans chaque salon, puis un renouvellement tous les trois ans.

Question 9. Rappelez les avantages et les inconvénients des recrutements interne et externe, puis conseillez Monsieur Tilleul sur une solution en justifiant votre réponse.

Le recrutement interne valorise les salariés, peut les motiver et favorise une prise de poste rapide grâce à la connaissance du réseau. Il coûte souvent moins cher, mais limite le choix aux compétences disponibles et peut créer des frustrations lors d'une promotion. Le recrutement externe élargit le vivier et peut apporter une expertise RH nouvelle, mais il est plus coûteux et comporte un risque d'intégration. Pour ce poste transversal, Philippe Tilleul devrait d'abord rechercher en interne une personne expérimentée et apte à suivre une formation en gestion des ressources humaines ; à défaut, il recrutera à l'extérieur.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Privilégier une candidature interne compétente, qui connaît déjà le réseau ; recruter à l'extérieur si aucune personne ne réunit les aptitudes requises.

Question 10. Énoncez les principaux éléments de communication à faire apparaître dans le SMS d'invitation adressé aux clients de l'ancien propriétaire.

Le SMS doit être court, personnalisé et permettre aux anciens clients de comprendre immédiatement l'invitation. Il doit préciser l'identité de l'expéditeur et le nom du salon Coiff'style à Arras, puis annoncer la soirée privée avec sa date, ses horaires, son adresse et les modalités de réponse. Il présentera la découverte des produits capillaires Natulique, approuvés par Écocert, et des colorations végétales Marcapar. Il faut enfin signaler clairement la réduction de 15 % sur les shampoings Natulique.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Indiquer l'expéditeur, le salon, l'invitation, la date, les horaires, l'adresse, les modalités de réponse, les gammes présentées et la réduction de 15 %.

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

680 × 5 % = 34 clients reviennent ; 34 × 65 % = 22,1 acheteurs attendus, soit environ 22 ventes. Le prix promotionnel est de 19,80 × 85 % = 16,83 € TTC, soit 14,025 € HT. Le prix habituel HT est de 19,80 / 1,20 = 16,50 €. Avec un taux de marque de 45 %, le coût d'achat HT est de 16,50 × 55 % = 9,075 €. La marge unitaire promotionnelle est donc de 14,025 − 9,075 = 4,95 €.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Pour environ 22 shampoings vendus : chiffre d'affaires de 308,55 € HT, soit 370,26 € TTC, et marge globale de 108,90 €.

Question 12. Concluez sur l'opportunité commerciale de la soirée et proposez, en justifiant votre réponse, une piste d'amélioration si cet événement était reconduit.

La soirée peut faire connaître le nouveau salon et ses gammes, réactiver la clientèle de l'ancien propriétaire et générer des ventes. Toutefois, le taux de retour de 5 % invite à renforcer l'efficacité de l'opération et à ne pas compter sur la seule réduction pour fidéliser. Si l'événement est reconduit, proposer un diagnostic capillaire personnalisé ou une démonstration, puis une offre valable lors d'une prochaine visite. Cette formule met en valeur le savoir-faire du salon et incite les participants à revenir.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Soirée utile pour la notoriété et les ventes ; ajouter des diagnostics ou démonstrations et une offre de retour pour développer la fidélisation.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2018)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E3 de management et gestion de l'entreprise du BTS Métiers de la coiffure, session 2018, porte le code MCE3MGE et dure quatre heures, coefficient 4. Le cas Coiff'style conduit à étudier la reprise d'un salon à Arras et son positionnement durable. Les questions évaluent le diagnostic, le financement, la labellisation, le recrutement et l'analyse d'une action promotionnelle.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le diagnostic interne repère les forces et faiblesses du réseau ; l'analyse externe relève les opportunités et menaces de son environnement.
- Le développement durable associe les dimensions environnementale, économique et sociale.
- La mensualité constante est a = C × t / [1 - (1 + t)^(-n)], avec le taux périodique t et le nombre de périodes n.
- Le taux de marque se calcule ainsi : marge commerciale / chiffre d'affaires hors taxes × 100.

Points de vigilance & attentes du jury

- Justifiez le diagnostic et les recommandations par des faits précis du cas et des annexes.
- Pour le financement, harmonisez les périodes du taux et des remboursements et distinguez le capital emprunté du coût des intérêts.
- Pour l'amortissement, calculez les intérêts sur le capital restant dû, puis le capital remboursé et le nouveau solde.
- Pour l'action promotionnelle, appliquez les taux de retour et de transformation, puis la réduction et la TVA aux bonnes bases.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer une mensualité constante d'emprunt ?

Convertissez la durée en nombre de mensualités et le taux annuel en taux mensuel. Appliquez ensuite a = C × t / [1 - (1 + t)^(-n)], où C est le capital, t le taux mensuel et n le nombre de mensualités.

Q : Comment établir les premières lignes d'un tableau d'amortissement ?

Pour chaque mensualité, calculez les intérêts sur le capital restant dû au début de la période. Soustrayez-les de la mensualité pour obtenir le capital remboursé, puis retranchez ce remboursement du solde précédent.

Q : Comment organiser le temps pour cette épreuve de quatre heures ?

Le sujet comporte douze questions réparties en deux parties et n'imprime pas de barème par question. Répartissez le temps entre analyse et calcul, traitez toutes les consignes et gardez quelques minutes pour vérifier les résultats et les réponses.

Q : Qu'attend le jury dans les réponses de management et de conseil ?

Le sujet demande des réponses reliées au cas et aux annexes, avec des arguments pertinents et une recommandation adaptée. Pour les calculs, présentez les étapes, les formules, les unités et les résultats arrondis de façon cohérente.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btscoiffure.fr/assets/annales/bts-coiffure/E3 - Management et gestion d'entreprise/2018/BTS Coiffure - E3 - Management et gestion d'entreprise - Session 2018 - 1-Sujet.pdf

Ressources BTS Coiffure : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.