

SESSION DE 2008

CA/PLP

CONCOURS EXTERNE ET CAFEP

Section : ESTHÉTIQUE-COSMÉTIQUE

PROJET D'ORGANISATION OU ÉTUDE DE CAS

Durée : 5 heures

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique est rigoureusement interdit.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : Hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

Responsable du Spa de l'hôtel X, rénové récemment, vous assurez l'organisation des soins esthétiques, la gestion du personnel et le lien avec l'équipe de direction de l'hôtel.

Votre clientèle est variée : clients en couple le week-end, personnes en séminaire en semaine (70% d'hommes) et habitants de la région (10 % de la clientèle, majorité de femmes).

Le Directeur de l'hôtel souhaite augmenter son chiffre d'affaire (chiffre en baisse l'an passé) et a décidé de :

- dresser le bilan des différents secteurs d'activités ;
- faire le point sur les prestations du Spa ;
- réfléchir à la nécessité de créer des formules plus attractives, ou plus adaptées, en particulier pour les personnes en séminaire ;
- réactualiser le site Web du complexe hôtelier afin de développer les réservations par internet.

1- Afin d'analyser la situation et de réfléchir aux améliorations possibles, le Directeur prévoit une réunion avec les responsables des quatre secteurs : Hôtel- Restaurant - Spa- Entretien/lingerie.

En ce qui concerne le Spa, il vous est demandé de constituer un dossier comprenant :

- le bilan des prestations vendues au Spa en 2006, l'analyse de la clientèle et des ses besoins ;
- vos propositions concernant les soins à modifier, à abandonner, les nouvelles formules à créer en associant soins esthétiques et ou hydrothérapie, les produits à promouvoir et une justification de ces propositions quant à leur réponse aux demandes de la clientèle, au souci de rentabilité ;
- un plan de communication à destination de la clientèle ;
- des propositions pour l'évaluation de satisfaction des clients.

2- Une réunion de travail avec le Webmaster a permis de définir l'organisation et le plan du site. Il comprendra :

- une première section : page d'accueil (renseignements et photographies de l'hôtel, un film sur son environnement et ses différents secteurs...)
- une deuxième section (une page) réservée à la gastronomie ;
- une troisième section (une page) réservée au Spa.

Présentez, en justifiant vos choix, les éléments qui devront figurer dans la troisième section du site Web de l'hôtel.

3- Le projet finalisé, il vous importe de concevoir des outils permettant de former le personnel hôtelier et en particulier les trois hôtesses d'accueil sur les soins proposés au Spa.

En prenant l'exemple d'une nouvelle formule de soins, proposer la démarche de formation que vous souhaitez mettre en œuvre en précisant les objectifs à atteindre.

ANNEXE 1 : Présentation de l'hôtel – Spa - restaurant « X »

ANNEXE 2 : Plaquette des prestations Spa -2006 / les produits utilisés au SPA « X »

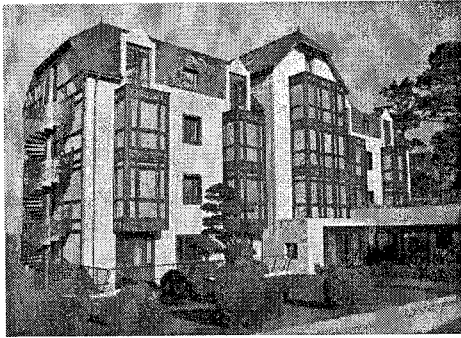
ANNEXE 3 : Exemple de formule chez la concurrence « Thalgo-Deauville »

ANNEXE 4 : Statistiques des soins spa 2006

Type de clientèle / SPA

ANNEXE 5 : Un nouvel institut masculin – Nouvelles Esthétiques mars 2007

ANNEXE 1 : Plaquette de l'hôtel SPA ** restaurant X (d'après le site : <http://www.lagapa.com/>)**



- Un hébergement de qualité : 48 chambres, deux villas.
- Délices du palais avec une restauration d'exception.
- Voyage sensoriel et détente absolue au Spa.
- Un lieu de séminaire intimiste dans la salle "Cormoran", imaginé pour l'efficacité et la performance.

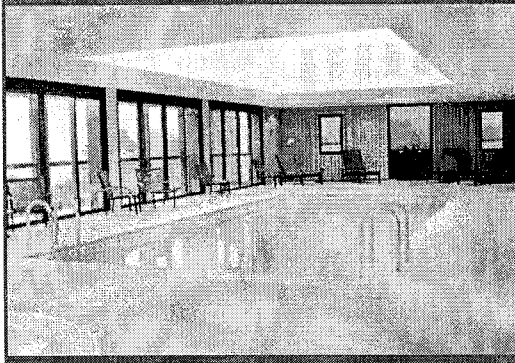
■ Toute l'équipe de l'Hôtel-Spa est heureuse de vous accueillir dans un lieu unique où se mêlent différents univers dédiés au bien-être.

■ Niché dans les rochers de la Côte de Granit Rose, au cœur des Côtes d'Armor, avec une vue imprenable sur la mer et les Sept Îles, vous vous laisserez séduire par une région exceptionnelle, sauvage et préservée.

■ Un ensemble conçu pour le repos parfait du voyageur, savant dosage de confort design, de luxe discret et d'ambiance zen.

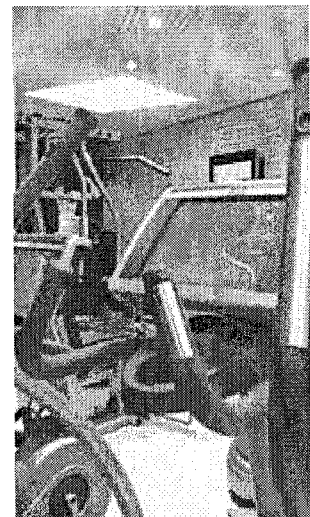
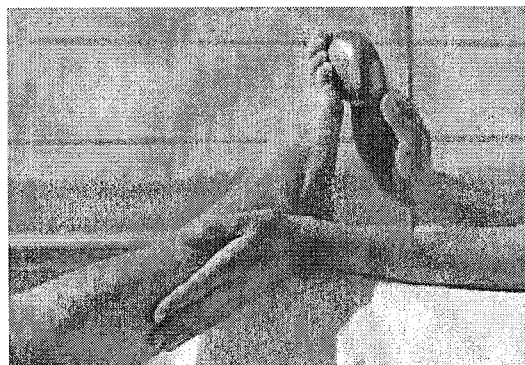
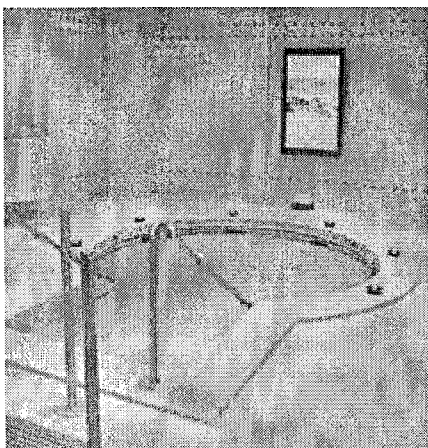
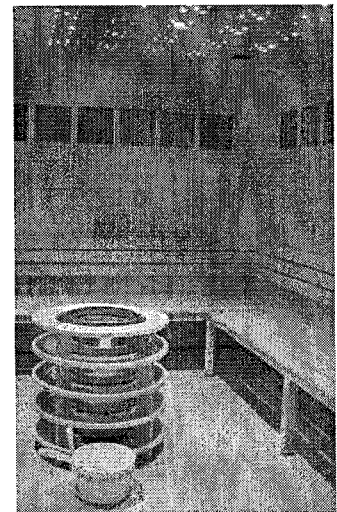


Le SPA équipements...



Hammam, Sauna, douche expérience, piscine couverte, bain à remous, tout est fait pour vous permettre de vous ressourcer et de retrouver sérénité et bien-être dans une ambiance en parfaite harmonie avec l'air vivifiant du bord de mer.

Steam room, sauna, sensual shower, indoor pool, jacuzzi - everything you need to recharge your batteries and find peace and well-being in an atmosphere that blends harmoniously with the invigorating sea air.



ANNEXE 2 : Plaquette des prestations esthétiques- tarifs en 2006

SPA « X »

De 9h à 20h tous

L'Institut vous invite dans son univers pour découvrir ses soins à base d'algues, d'huiles essentielles, de végétaux...

les
jours

Soins du visage au féminin

Soin mise en beauté (35 mn) 35
Soin vitalité (thé vert) (1h15) 45
Soin Tonilift 56

Épilations

Sourcils (pince) 8

Bronzage UV (32 tubes)

10 Séances 85

Soin rénovateur (acides de fruits) 54

Sourcils (cire) 7
1/2 jambes 22

1 Séance 10

Décoloration duvet (20 mn) 8

SOINS DU CORPS

Teinture cils ou sourcils (30 mn) 12

Les jambes 27
complètes

Teinture cils + sourcils (30 mn) 16

Forfait JC+M 35

**Soin minceur - SUDATONIC :
cabine infra-rouge + appareil
G5**

1 séance 34
10 séances 308

Soins du visage au masculin.

- Purifiant (35mn) 28
- Anti-stress (1h) 35
- Anti-rides (1h15) 50

Maillot ou AISS 12

1/2 J+M 31

Soin minceur :

Enveloppement d'algues + G5
1 séance 47
10 séances 430

Maquillage:

Jour (20mn) 18

1/2J+M+AISS 39

Bras ou dos 17

Soir (30mn) 24

CIRE BASSE
TEMPERATURE
(USAGE UNIQUE)

Soin du dos(45mn) 38
Modelage relaxant du corps
(40mn) 35

Cérémonie + Ampoule coup d'éclat
(45mn) 28

Cours d'auto -maquillage (1h30) 38

Formule 1: (1h20) 55

Gommage du corps au loofah
+enveloppement + modelage
relaxant du dos
Forfait 4 séances 205

Manucurie

Soin des ongles 18

Formule 2: (1h30) 58

Gommage sels marins
+hammam+ modelage relaxant
Forfait 4 séances 210

Complète avec vernis +modelage des
mains (1h00) 23

* Sans vernis (3/4h) 21

- 1 ongle à réparer 5

- 10 ongles résine 50

Soin des mains à la paraffine 16

JACCUZI (15 mn) 8

SAUNA (15 mn) 8

HAMMAM (15à 25 mn) 8

Forfait 4 séances J ou S ou H 25

ANNEXE 2 suite (d'après le site <http://www.fleurdemer.com/algues/intro3.html>)

“Un laboratoire breton a fabriqué les produits du SPA “X” (en exclusivité), ils sont essentiellement à base d’algues, d’huiles essentielles et de végétaux”.



[retour au sommaire](#)

la beauté par les algues

UN COCKTAIL VITAMINIQUE

D'après les cosmétologues, un apport vitaminique topique peut contrebalancer les effets du vieillissement dus aux agressions de l'environnement et au mode de vie. Les vitamines les plus abondantes dans les algues sont les vitamines A, C mais également une forte teneur en vitamine du groupe B.

VITAMINE	Teneur en mg/kg de poids sec
Vitamine A	Palmaria palmata: 10-176 Porphyra tenera: 154,9-295,7
Vitamine C	Ascophyllum nodosum: 560-2554 Fucus sp: 1600-2500
Vitamine E	Ascophyllum nodosum: 170-455 Fucus sp: 130-272
Vitamine B5	Laminaria digitata: 120

La vitamine A augmente la division des cellules basales de l'épiderme. Elle agit comme un régulateur de croissance des cellules de la peau. L'apport de la vitamine A par voie topique permet de contrebalancer les effets nocifs des U.V. qui peuvent détruire jusqu'à 90% de cette dernière.

Sources algales : Palmaria palmata, Porphyra tenera

La vitamine C est un anti-oxydant, elle régénère la vitamine E dégradée par les UVB et facilite la cicatrisation en activant la synthèse de collagène.

Sources algales : Ascophyllum nodosum, Fucus sp

La vitamine E est anti-oxydant. Elle possède également des propriétés anti-inflammatoires et hydratantes. Elle améliore l'élasticité cutanée.

Sources algales : Fucus, Palmaria, laminaires

La vitamine B5 stimule la prolifération cellulaire et aide à la cicatrisation des tissus, elle est donc utilisée dans le traitement des coups de soleil et des peaux gercées.

Sources algales : Palmaria palmata

LES ALGUES, UN TRESOR MARIN

la beauté par les algues

CES ALGUES QUI EMBELLISSENT...



La peau entretenue avec des préparations à base d'algues vieillit moins vite et résiste mieux aux agressions multiples auxquelles elle est soumise.

Les actions bénéfiques des algues :

- Elles stimulent la circulation sanguine locale qui entraîne une plus grande vitalité de la peau.
- Elles tonifient les tissus cutanés ce qui entraîne leur raffermissement et par la même prévient ou atténue les rides.
- Elles sont rééquilibrantes sur le plan hydrique, protéinique, minéral. Elles régulent ainsi la plupart des problèmes liés aux peaux grasses, sèches ou sensibles.
- Elles favorisent l'élimination des déchets par les glandes sudoripares et sébacées, ce qui améliore le teint et l'éclat de la peau.

En résumé, l'usage régulier de produits cosmétiques à base d'algues préserve ou restaure la douceur, la souplesse et la tonicité de la peau, avec pour corollaire un ralentissement notable du vieillissement cutané.



ANNEXE 3 : Exemple de formule chez la concurrence « THALGO-Deauville »
(site : <http://thalasso-deauville.com/fr/cure/anti-tabac.28html>)

ANTI-TABAC *

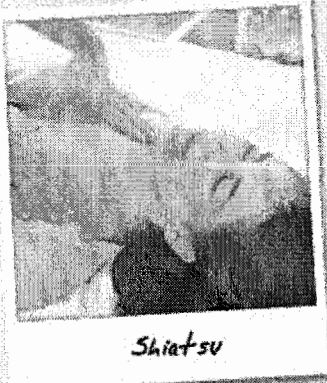
5 jours

Pour retrouver votre souffle de vie.

5 jours ↕

680 €

Reserver ▶



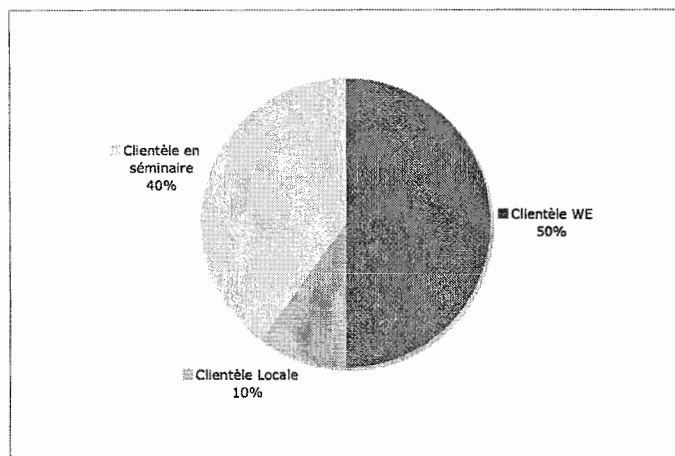
Shiatsu

Au programme : 4 soins quotidiens

- 2 soins d'hydrothérapie relaxants sélectionnés par Algotharm,
- 1 soin spécifique parmi :
 - Shiatsu,
 - Massage aux huiles initiatique : pour découvrir les sensations d'un massage relaxant aux huiles essentielles,
 - Gommage aux cristaux de sels,
 - Soins detox visage,
 - Soins des mains,
 - Soins perfection oxygénant,
- 1 cours collectif parmi :
 - Aquagym, qi gong, tai-chi-chuan, yoga, sophrologie.
- Vous bénéficiez en plus d'une séance respiratoire Kiné et d'une consultation tabacologique.

ANNEXE 4 : Statistiques des soins au Spa – 2006

Type de clientèle



Répartition des soins par catégories de clientèle

Catégorie de Soins	Pourcentages des soins (100%)	Clients WE	Clients en séminaires	Clients locaux
Soins corps	42,00%	15,00%	15,0%	12,0%
Soins du visage (femmes)	10,00%	5,0%	3,0%	2,0%
Soins du visage homme	8,0%	1,0%	4,0%	3,0%
Maquillage	3,0%	0,5%	1,0%	1,5%
Manucurie	15,00%	5,0%	9,0%	1,0%
Epilation	10,00%	1,0%	2,0%	7,0%
Bronzage UV	12,0%	2,0%	4,0%	6,0%

Soins du corps	Pourcentages des soins corps /100%	Clients WE	Clients en séminaires	Clients locaux
Soins minceur sudatonic	5,00%	1,20%	0,7%	3,1%
Enveloppement d'algues + G5	7,00%	3,0%	3,0%	1,0%
Soins du dos	7,00%	4,0%	2,3%	0,7%
Modelage relaxant	12,00%	7,0%	4,0%	1,0%
Formule 1	11,00%	6,0%	3,0%	2,0%
Formule 2	20,00%	10,0%	8,0%	2,0%
Jacuzzi	10,00%	5,0%	4,0%	1,0%
Sauna	15,00%	5,0%	8,0%	2,0%
Hamam	13,00%	5,0%	5,0%	3,0%

ANNEXE 5 : Un nouvel institut masculin (d'après Nouvelles Esthétiques, mars 2007)

Paris

Un nouvel institut masculin

Task essential, le spécialiste du soin au masculin, vient d'inaugurer son institut de soin et son show room, à Paris.

Précurseur du soin masculin formulé exclusivement à l'oxygène actif et développé en Suisse, Task crée à nouveau l'événement pour la peau des hommes en ouvrant un lieu dédié à sa régénérescence. Un havre de pureté situé au cœur d'une ville où la pollution, le rythme et l'hygiène de vie mettent la peau à rude épreuve.

La carte des soins

• **Soin Express**

20 minutes : 45 €.

Le Soin Express est un soin rapide, simple et efficace. La peau est débarrassée de ses toxines et de ses impuretés en 20 minutes ! Idéal pour les agendas surbookés ou entre deux soins complets. Le plus : un effet bonne mine garanti avec l'application du soin autobronzant «Happy Face».

• **Soin hydratant Relax Moment**

60 minutes : 70 €.

Jouer les Robinsons, se couper du monde trépidant, du surmenage, du stress...

Soin idéal pour les hommes modernes, souhaitant retrouver rapidement éclat, hydratation et bien-être. Véritable «bain d'hydratation», ce rituel est une réponse aux peaux malmenées, fatiguées, stressées.

• **Soin revitalisant Booster Time**

60 minutes : 70 €.

Quitter cet air fatigué avec ce soin régénérant et restructurant. Fredonner d'énergie après 60 minutes. Pour compléter ce soin, un massage revitalisant apportera dynamisme et vitalité.

• **Soin purifiant Pure Instant**

60 minutes : 60 €.

Ce soin est idéal pour les épidermes asphyxiés, pour les accrocs au tabac et les peaux sujettes aux imperfections. Ce soin lissant et purifiant redonne une peau nette.

• **Soin des yeux Happy Eyes**

30 minutes : 50 €.



Ce soin rapide, complet, allant à l'essentiel, permettant d'apprivoiser le temps en 30 minutes, apporte une réponse aux yeux fatigués.

• **Soin des mains**

20 minutes ou 40 minutes : 19 €.

40 minutes : 30 €.

Les mains sont mises à rude épreuve ? Halte à la peau de reptile et aux ongles dédoublés ! Ce soin permet de retrouver des mains et des ongles rigoureux.

• **Soin des pieds**

35 €.

Un soin composé d'un bain relaxant, d'un enveloppement, d'un gommage et d'un massage.

• **Massages**

30 minutes : 35 €.

45 minutes : 45 €.

60 minutes : 60 €.

- Energisant : pour retrouver en soi santé physique et morale...

C'est réapprendre à se détendre profondément, écouter son ressenti, retisser le lien corps-esprit pour vraiment habiter son corps.

- Relaxant : composé de longs mouvements enveloppants, ce modelage procure décontraction et apaisement.

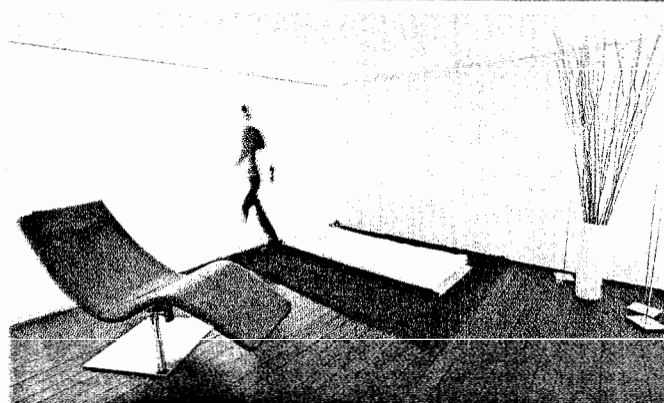
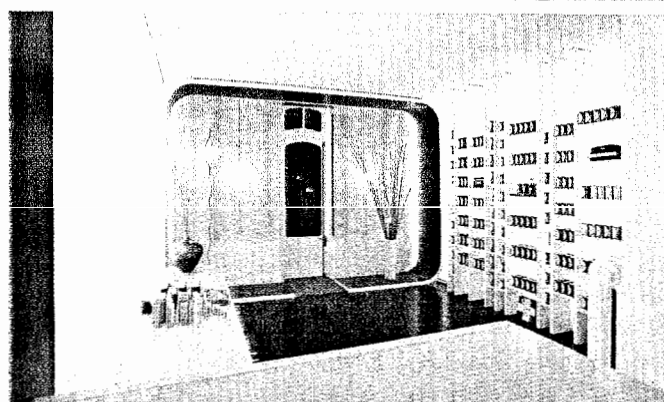
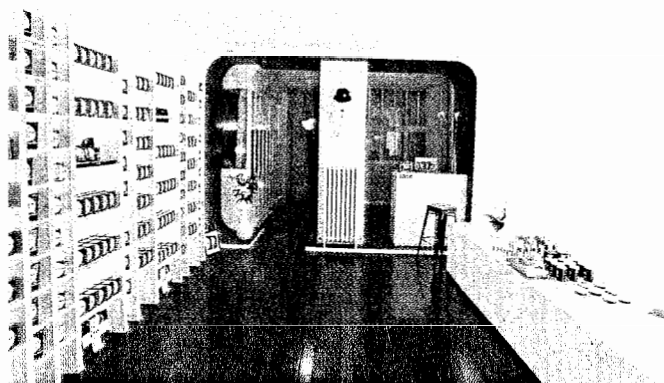
- Californien : permet une relaxation tout en stimulant d'une manière douce et harmonieuse l'ensemble des tensions nerveuses.

• **Épilations**

- Aisselles : 10 €.

- Dos : 15 €.

- Torse : 15 €.



- Sourcils : 10 €.

- Nez : 5 €.

- Oreilles : 5 €.

• **Teintures**

- Cils : 10 €.

- Sourcils : 10 €.

Task essential, 16 rue d'Ouessant, 75015 Paris.

Tél. 01 56 58 68 00.

www.taskessential.com

e-mail :

institut@taskessential.com