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 consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du Bac Pro PP, veuillez visiter :
bacpropp.fr/annales-sujets-et-corriges

BAC PRO PP • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

Bac Pro PP

Sous-épreuve E31 : Pose, adaptation, conseils, vente et entretien de compléments capillaires

Session 2026 • Code sujet : **26-BCP-PP-E31** • Durée : **3 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Analyse juridique de la situation contractuelle (3 questions) **Page 3**

2. Analyse managériale et stratégique (2 questions) **Page 5**

3. Analyse économique et commerciale (3 questions) **Page 7**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 9**

Sujet officiel (PDF) : https://bacpropp.fr/assets/annales/bac-pro-pp/Communication – conseils – vente/2026/Bac Pro PP - Communication – conseils – vente - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse juridique de la situation contractuelle

Madame L. a reçu un devis détaillé de 1 680 € TTC pour un complément capillaire confectionné selon ses mensurations, mais ne l'a pas signé et n'a versé aucun acompte. Il faut analyser la formation éventuelle du contrat, l'information précontractuelle et les modalités applicables à une annulation après acceptation.

Qualification des faits et problème de droit

Question 1.1. Qualifiez juridiquement les faits et formulez le problème de droit auquel le professionnel doit répondre. Distinguez la remise d'un devis de la conclusion d'un contrat.

Madame L., consommatrice, a reçu un devis détaillé de 1 680 € TTC pour un complément confectionné selon ses mensurations. Elle ne l'a pas signé, aucun acompte n'a été versé et aucune acceptation n'est enregistrée. La remise du devis constitue une offre, mais ne prouve pas à elle seule la conclusion du contrat.

Problème de droit : le professionnel peut-il imposer cette vente sans acceptation, et dans quelles conditions la cliente pourrait-elle annuler après s'être engagée ?

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Sans acceptation, le contrat n'est pas formé et l'achat ne peut pas être imposé à Madame L.

Formation du contrat et information précontractuelle

Question 1.2. À l'aide du DT 1, présentez les règles de droit applicables à la formation du contrat et à l'information précontractuelle due à la cliente. Précisez les éléments du devis qui doivent être portés à sa connaissance.

Selon l'article 1113 du Code civil, le contrat se forme par la rencontre d'une offre et d'une acceptation exprimant clairement la volonté de s'engager. Une fois légalement formé, il oblige les parties (article 1103). Avant l'engagement, le professionnel doit communiquer les informations déterminantes connues (article 1112-1) et fournir au consommateur une information lisible et compréhensible (article L. 111-1 du Code de la consommation).

Le devis doit donc préciser les caractéristiques essentielles et le modèle, la confection sur mesure, le prix total TTC, le délai annoncé, les modalités d'exécution et les conditions applicables à la commande et à son éventuelle annulation.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Présenter clairement les caractéristiques du complément, son prix total, le délai et les modalités d'exécution.

Syllogisme juridique

Question 1.3. À l'aide des DT 1 et DT 2, rédigez une solution motivée en suivant les quatre étapes du syllogisme juridique. Indiquez si le contrat est déjà formé, à quelles conditions il pourrait l'être et quelle réponse apporter à une demande d'annulation après acceptation, compte tenu de la nature de la commande et des informations disponibles. Complétez le DR 1.

Étape du syllogisme	Réponse
Qualification des faits	Devis détaillé de 1 680 € TTC pour un complément confectionné selon les mensurations de la cliente ; non signé, sans acompte ni acceptation enregistrée.
Problème de droit	Le devis suffit-il à former le contrat et la cliente peut-elle annuler après acceptation ?
Règle applicable	Le contrat suppose une offre et une acceptation non équivoque. Une fois formé, il oblige les parties. Les possibilités d'annulation dépendent notamment du mode de conclusion et de la commande.
Solution dans l'espèce	Le contrat n'est pas formé à ce jour. Il pourra l'être après acceptation claire du devis. Après acceptation, vérifier les conditions contractuelles et les droits applicables. Si la vente est à distance ou hors établissement, vérifier notamment l'exception au droit de rétractation pour un bien confectionné selon les spécifications de la cliente.

L'arrêt Baldus porte sur l'information relative à la valeur du bien ; il ne supprime pas le devoir du professionnel d'informer sur le produit, le prix et la prestation.

DR 1, question 1.3 complétée

Question 1.3 : syllogisme juridique

Étape	Réponse du candidat
Qualification juridique des faits	Devis sur mesure, non accepté
Problème de droit	Contrat formé sans acceptation ?
Règle de droit applicable	Offre + acceptation non équivoque
Solution motivée dans l'espèce	Non formé ; vérifier l'annulation

✓ RÉPONSE À RETENIR

Contrat non formé à ce jour. Après acceptation, vérifier les conditions convenues et le régime applicable à cette commande sur mesure avant de répondre sur l'annulation.

2. Analyse managériale et stratégique

Maison Capillaire Rhône souhaite développer le conseil et la vente tout en maintenant un accompagnement personnalisé. Les données internes, l'évolution des demandes, les contraintes de rendez-vous et les obligations d'information servent à établir des diagnostics SWOT et PESTEL, puis à proposer des actions suivies par des indicateurs.

Diagnostics SWOT et PESTEL

Question 2.1. Complétez le diagnostic stratégique du DR 1 en faisant apparaître au moins deux forces, deux faiblesses, deux opportunités et deux menaces. Classez au moins un facteur dans chacune des dimensions PESTEL pertinentes et justifiez vos classements à partir des documents.

Les forces et faiblesses relèvent de l'entreprise ; les opportunités et menaces proviennent de son environnement. Le PESTEL classe les demandes en ligne parmi les facteurs technologiques, la sensibilité au prix parmi les facteurs économiques et la recherche de discrétion parmi les facteurs socioculturels. Le dossier documente une contrainte légale, mais aucun facteur politique ou environnemental distinct : il ne faut pas en ajouter.

Diagnostic	Éléments justifiés
Forces	Rendez-vous individuels et suivi après-vente ; deux gammes disponibles.
Faiblesses	Transformation des devis de 36 % ; stock d'essai limité et capacité de rendez-vous contrainte.
Opportunités	Demande de solutions personnalisées et discrètes ; développement des demandes en ligne.
Menaces	Sensibilité au prix et à l'entretien ; obligation d'information claire sur les caractéristiques et le prix.
PESTEL : politique et légal	Légal : obligation précontractuelle d'information claire (DT 1). Aucun facteur politique distinct n'est indiqué.
PESTEL : économique et socioculturel	Économique : sensibilité au prix et à la durée d'entretien. Socioculturel : demande de discrétion et de personnalisation.
PESTEL : technologique et environnemental	Technologique : développement des prises de rendez-vous et demandes d'information en ligne. Aucun facteur environnemental n'est indiqué.

DR 1, diagnostic SWOT et PESTEL complété



✓ RÉPONSE À RETENIR

Capitaliser sur le conseil personnalisé et les deux gammes ; mieux répondre aux demandes en ligne et clarifier l'information pour limiter les freins à l'achat.

Préconisations managériales et commerciales

Question 2.2. Proposez deux décisions managériales ou commerciales permettant d'améliorer l'accompagnement et le taux de transformation sans dégrader la qualité du conseil. Pour chacune, indiquez l'objectif, les moyens nécessaires et un indicateur de suivi, puis complétez le DR 1.

Ces décisions rendent le choix plus lisible et préparent les rendez-vous sans remplacer l'échange individuel. La fiche comparative doit présenter les caractéristiques et l'entretien selon les notices, ainsi que les prix. La préqualification sert à comprendre les besoins et à organiser les créneaux, sans orienter automatiquement vers une commande. Les indicateurs permettent de suivre à la fois la performance commerciale et la qualité de l'accompagnement.

Décision proposée	Objectif	Moyens	Indicateur de suivi
Fiche comparative personnalisée des deux modèles.	Éclairer le choix.	Fiche remise en rendez-vous ; notices d'entretien.	Taux de transformation des devis ; retours clients.
Préqualification des demandes en ligne et planification des rendez-vous.	Préparer les échanges et faciliter l'accès aux créneaux.	Formulaire besoins, budget et préférences ; planning de rendez-vous et de suivi.	Délai d'obtention d'un rendez-vous ; taux de transformation.

DR 1, préconisations managériales complétées

Décision proposée	Objectif	Moyens	Indicateur de suivi
Propc Fiche comparative personnalisée	Choix éclairé	Fiche et notices	Transformation Retours clients
Propc Préqualification en ligne	Rendez-vous préparés	Formulaire Planning	Délais de rendez-vous Transformation

✓ RÉPONSE À RETENIR

Mettre en place une fiche comparative et une préqualification des demandes ; suivre la transformation des devis, les retours clients et les délais de rendez-vous.

3. Analyse économique et commerciale

L'entreprise compare un modèle synthétique vendu 720 € TTC et un modèle en cheveux naturels vendu 1 680 € TTC, avec leurs coûts, devis et ventes du premier trimestre 2026. La proposition à Madame L. doit tenir compte de son budget de 1 800 €, de ses préférences et des besoins d'entretien, sans se substituer à un avis médical.

Marge unitaire et taux de transformation

Question 3.1. Pour chacun des deux modèles, calculez la marge commerciale unitaire à partir des données fournies, puis le taux de transformation des devis en commandes selon la formule indiquée. Présentez les calculs et les résultats dans le DR 1. Arrondissez les montants au centime et les taux au dixième de point.

La marge unitaire simplifiée se calcule par prix de vente TTC moins coût d'achat HT, conformément au DT 3. Le taux de transformation correspond aux commandes rapportées aux devis, multipliées par 100. Pour chaque modèle, on utilise les unités vendues comme commandes et les devis établis comme dénominateur. Les données reposent sur des bases fiscales différentes : la marge obtenue est un indicateur simplifié, non une marge comptable hors taxes. Le modèle naturel présente la marge unitaire simplifiée la plus élevée.

Indicateur	Modèle synthétique S	Modèle cheveux naturels N
Marge unitaire simplifiée	720 - 260 = 460 €	1 680 - 690 = 990 €
Taux de transformation	24 ÷ 60 × 100 = 40,0 %	18 ÷ 40 × 100 = 45,0 %

DR 1 complété : marges et taux de transformation

Questions 3.1 et 3.2 : calculs de gestion commerciale

Indicateur	Modèle synthétique S	Modèle cheveux naturels N
Marge commerciale unitaire simplifiée	720 - 260 = 460 €	1 680 - 690 = 990 €
Taux de transformation des devis en commandes	24/60 × 100 = 40,0 %	18/40 × 100 = 45,0 %
Part des ventes dans le total des unités vendues		

✓ RÉPONSE À RETENIR

S : marge simplifiée 460 € ; transformation 40,0 %. N : marge simplifiée 990 € ; transformation 45,0 %.

Part des ventes par modèle

Question 3.2. Calculez la part des ventes de chaque modèle dans le total des unités vendues au cours de la période. Interprétez brièvement les résultats pour la gestion de l'offre et inscrivez les calculs et résultats dans le DR 1.

Le total des ventes est de 24 + 18 = 42 unités. La part de chaque modèle se calcule en divisant ses ventes par ce total, puis en multipliant par 100. Le modèle synthétique représente un peu plus de la moitié des unités vendues ; le modèle naturel constitue également une part importante. L'entreprise peut maintenir les deux gammes et suivre ces proportions pour ajuster leur disponibilité, sans négliger les préférences de chaque cliente.

Modèle	Calcul	Part des ventes
Synthétique S	24 ÷ 42 × 100	57,1 %
Cheveux naturels N	18 ÷ 42 × 100	42,9 %

DR 1 complété : parts des ventes

Questions 3.1 et 3.2 : calculs de gestion commerciale

Indicateur	Modèle synthétique S	Modèle cheveux naturels N
Marge commerciale unitaire simplifiée	.....	.....
Taux de transformation des devis en commandes	.....	.....
Part des ventes dans le total des unités vendues	..... 24/42 × 100 = 57,1 %	..... 18/42 × 100 = 42,9 %

✓ RÉPONSE À RETENIR

S : 57,1 % des unités vendues. N : 42,9 %.

Conseil et proposition orale de vente

Question 3.3. Préparez une proposition orale destinée à Madame L. : reformulez sa demande, comparez les deux solutions au regard de son budget et de ses contraintes d'entretien, formulez une recommandation argumentée et vérifiez son accord sans exercer de pression à l'achat. Indiquez les informations à confirmer avant l'établissement d'une commande ferme.

« Si je comprends bien, vous recherchez un complément discret, adapté à votre quotidien, et vous souhaitez comparer les prix et l'entretien avant de choisir. Le modèle synthétique coûte 720 € TTC, soit 1 080 € sous votre budget ; son entretien comprend un lavage avec un produit adapté et une remise en forme selon la notice. Le modèle en cheveux naturels coûte 1 680 € TTC, soit 120 € sous votre budget ; son entretien régulier comprend mise en forme et soin selon la notice. Les données ne permettent pas de comparer leur facilité d'entretien. Si le prix est prioritaire, le synthétique est l'option la moins coûteuse ; vous pouvez aussi essayer les deux avant de décider. Lequel vous conviendrait ? Avant toute commande ferme, confirmons mensurations, caractéristiques, prix total, délai, modalités de réalisation et conditions d'annulation. Prenez le temps de choisir ; ce conseil ne remplace pas un avis médical.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Les deux modèles respectent le budget. Le synthétique coûte moins cher ; le choix final dépend de l'essai, des préférences et de l'entretien souhaité, sans pression à l'achat.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : Cette sous-épreuve E31 du Bac professionnel Perruquier posticheur, session 2026, code 26-BCP-PP-E31, dure 3 heures et a un coefficient 4. Elle porte sur une cliente recherchant un complément capillaire personnalisé. Les compétences évaluées couvrent l'analyse juridique du devis, le diagnostic stratégique, les calculs commerciaux et la conduite d'un conseil de vente adapté.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Un contrat est formé par la rencontre d'une offre et d'une acceptation manifestant la volonté de s'engager.
- Avant que la cliente soit liée, communiquer clairement les caractéristiques essentielles, le prix et les modalités d'exécution.
- Taux de transformation = nombre de commandes ÷ nombre de devis × 100.
- Part des ventes d'un modèle = unités vendues de ce modèle ÷ unités vendues au total × 100.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer la remise d'un devis de son acceptation et vérifier les conditions applicables avant de conclure sur une annulation.
- Structurer la réponse juridique selon les quatre étapes demandées et appuyer les règles sur les documents techniques.
- Classer les facteurs SWOT en internes ou externes et justifier les facteurs PESTEL à partir des données du sujet.
- Détailler les calculs, respecter les arrondis et relier la recommandation au budget, aux préférences et à l'entretien.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le taux de transformation des devis ?

Divisez le nombre de commandes par le nombre de devis établis, puis multipliez le résultat par 100. Pour chaque modèle, utilisez les données de ventes et de devis du tableau de bord, en présentant le calcul dans le DR 1.

Q : Le devis remis à Madame L. signifie-t-il que le contrat est déjà conclu ?

Non, pas à lui seul. Le devis n'est pas accepté et aucune commande ferme n'est enregistrée. Il faut rechercher une acceptation manifestant la volonté de s'engager, qui peut résulter d'une déclaration ou d'un comportement non équivoque.

Q : Comment organiser le temps entre les trois parties ?

Le sujet ne fixe pas de temps obligatoire par partie. Répartissez les trois heures en tenant compte des points, gardez du temps pour les calculs et les réponses structurées, puis vérifiez que le DR 1 est complété et rendu avec la copie.

Q : Quelle marge calculer malgré les montants TTC et HT ?

Suivez la consigne et le DT 3 : soustrayez le coût d'achat HT du prix de vente TTC communiqué. Présentez le résultat comme une marge commerciale unitaire simplifiée, car ce calcul n'est pas une marge comptable hors taxes.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bacpropp.fr/assets/annales/bac-pro-pp/Communication – conseils – vente/2026/Bac Pro PP - Communication – conseils – vente - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources Bac Pro PP : 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.