



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 - CAP ECP - EP2 - Vente de produits et prestation de services - Session 2010

Proposition de Correction - CAP Esthétique

Matière : EP2 « Vente de Produits et de Prestation de Services »

Session : 2010

Durée : 10 minutes oral (durée globale 30 minutes)

Coefficient : 3

Correction des Sujets

SUJET N°1 : PRESTATION DE SERVICES

Demande du client : Vous souhaitez un soin du visage, que vous réglez immédiatement. Votre peau est grasse et luisante. Vous êtes disponible tous les matins de la semaine.

- **Démarche :** Le candidat doit analyser les besoins du client et proposer un soin adapté à une peau grasse.
- **Vente additionnelle :** Le candidat doit proposer un produit d'entretien ou une prestation complémentaire (par exemple, un gommage).
- **Prise de rendez-vous :** Le candidat doit remplir le planning avec un créneau avant 12h00.

Le rendez-vous peut être placé le lundi à 10H30 ou entre 11H30 et 12H30 tout en respectant les autres rendez-vous.

Exemple de réponse : "Je vous propose un soin du visage adapté à votre peau grasse avec un gommage. Puis-je vous réserver un créneau pour le lundi matin à 10H30?"

SUJET N°2 : PRESTATION DE SERVICES

Demande du client : Vous souhaitez une pose de vernis original pour un mariage, disponible à partir de 16h durant la semaine.

- **Démarche :** Le candidat doit identifier le besoin spécifique du client concernant la pose de vernis.
- **Vente additionnelle :** Proposition d'un soin des mains ou d'un accessoire (par exemple, un produit de soin pour ongles).
- **Prise de rendez-vous :** Le candidat doit respecter la disponibilité du client après 16H00.

Rendez-vous possible à 17H30 le mardi ou jeudi.

Exemple de réponse : "Je peux vous proposer une pose de vernis mardi à 17H30."

SUJET N°3 : PRESTATION DE SERVICES

Demande du client : Vous souhaitez offrir une manucure à votre fille de 15 ans disponible le mercredi après-midi.

- **Démarche :** Identifier la préoccupation du client sur le premier rendez-vous en institut.
- **Vente additionnelle :** Proposer une pédicure ou un soin des ongles.

- **Prise de rendez-vous :** Remplir le planning avec un créneau après 14H30.

Le rendez-vous peut être fait à 15H30 le mercredi.

Exemple de réponse : "Je pourrai proposer une manucure à votre fille mercredi à 15H30."

Conseils Méthodologiques

- **Gestion du temps :** Le candidat doit bien gérer son temps et ne pas dépasser 5 minutes de présentation pour chaque sujet.
- **Identification des besoins :** Savoir poser les bonnes questions pour comprendre les besoins du client.
- **Vente additionnelle :** Préparer des propositions additionnelles à la prestation principale pour augmenter le chiffre d'affaires.
- **Rédaction claire :** Noter précisément les demandes et remplir correctement le planning.
- **Rapport client :** Cultiver une bonne relation avec un discours adapté à la clientèle visée.

Note : Chacune des réponses doit montrer la capacité d'écoute et de vente du candidat, ainsi que sa politesse et son professionnalisme tout au long de l'entretien.

© 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.