



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

Correction de l'épreuve EP2 « Vente de Produits et de Prestations de Services »

Diplôme : CAP Esthétique

Session : 2010

Matière : Vente de Produits et de Prestations de Services

Durée : 10 minutes oral (durée globale 30 minutes)

Coefficient : 3

| Introduction à l'épreuve

Cette épreuve consiste à évaluer les compétences des candidats à conseiller un client sur des produits ou prestations de services esthétique. Le candidat devra présenter un accueil chaleureux, identifier les besoins du client, proposer une solution adéquate, et effectuer un rendez-vous avec une bonne gestion du planning.

| Correction des sujets

SUJET N°1

Contexte : Vous cherchez un rouge à lèvres et souhaitez prendre rendez-vous pour un maquillage avant un entretien d'embauche jeudi prochain.

- **Demande du client :** Conseils sur le rouge à lèvres, prise de rendez-vous.
- **Objectifs :** Proposer un produit correspondant aux attentes du client (couleur, texture) et une prestation bâclée par le maquillage.
- **Objection :** S'assurer que le rouge à lèvres tient bien, le conseiller sur un produit associé (par exemple, un crayon contour).

Planning :

Un rendez-vous pour le jeudi doit être proposé après 13h30, en tenant compte des horaires des autres clients.

SUJET N°2

Contexte : Volonté de reproduire un maquillage des yeux intense et prise de rendez-vous pour épilation des jambes et maillot.

- **Demande du client :** Reproduire un maquillage et prendre un rendez-vous pour épilation.
- **Proposition de vente additionnelle :** Suggestion d'un produit de maquillage pour les yeux.
- **Objection :** Vérification de l'efficacité des produits pour éviter les allergies.

Planning :

Il est important de réserver un créneau pour épilation, en vérifiant les disponibilités dans le planning.

SUJET N°3 à SUJET N°15

Pour chaque sujet, le candidat devra suivre les mêmes lignes directrices :

- Identifier les besoins exprimés par le client (produit/couleur/efficacité).
- Proposer un rendez-vous en respectant les contraintes horaires et les disponibilités du planning.
- Formuler une objection pour tester la résistance de l'argumentaire de vente.
- Suggérer une vente additionnelle (produits ou services complémentaires).

Conseils méthodologiques

- **Gestion du temps** : Évaluer le temps imparti pour chaque interaction avec le client, en conservant une marge pour effectuer les nécessaires réservations.
- **Formulation précise** : Écouter attentivement le client, poser des questions ciblées pour cerner ses attentes.
- **Réaction aux objections** : Avoir plusieurs arguments visant à rassurer le client sur les produits et prestations proposés.
- **Présentation claire** : Utiliser un langage approprié, simple et accessible au client.
- **Conclusion efficace** : Assurer que le client repart satisfait avec les informations nécessaires sur le produit et le rendez-vous.

Cette correction est conçue pour guider les candidats sur la conduite à tenir lors de l'épreuve, en mettant en avant des pratiques professionnelles normatives et les compétences nécessaires à la réussite.

© 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.