



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 2011

Correction EP2 « Vente de Produits et de Prestation de Services » - CAP Esthétique - Session 2011

| Introduction

Cette correction concerne le sujet d'examen EP2 « Vente de Produits et de Prestation de Services » pour le CAP Esthétique, session 2011. L'épreuve dure 10 minutes à l'oral, et le coefficient est de 3. Les candidats sont évalués sur leur capacité à fournir des conseils en matière de parfumerie, d'effectuer des ventes additionnelles et de gérer des rendez-vous clients.

| Proposition de Correction pour chaque situation

Situation 1 : Parfum pour une enfant

Demande : Vous recherchez une eau parfumée pour une petite fille de 8 ans et vous souhaitez prendre un rendez-vous pour une manucure le samedi matin.

Démarche :

- Accueillir le client et lui demander ses préférences en termes de parfum.
- Proposer des fragrances adaptées aux jeunes enfants, en expliquant les notes de tête et les caractéristiques séduisantes.
- Écouter les réactions du client et formuler une objection pertinente, par exemple, si le parfum est trop intense.
- Proposer une vente additionnelle, par exemple, un gel douche assorti ou un produit de soin doux pour enfant.
- Renseigner sur le planning, pour fixer un rendez-vous pour la manucure le samedi matin.

Le rendez-vous peut être fixé sur le planning proposé, par exemple le Samedi matin à 10h.

Situation 2 : Soin du visage et produit pour maman

Demande : À l'occasion de la fête des mères, un client souhaite offrir une nouveauté à sa maman et prendre un rendez-vous pour un soin du visage après le travail.

Démarche :

- Écouter les besoins du client concernant le parfum, puis faire des suggestions de nouveautés.
- Offrir des échantillons pour évaluer les préférences de la cliente.
- Déterminer un rendez-vous après le travail, par exemple un créneau entre 18h et 20h.
- Proposer une vente additionnelle, par exemple une crème hydratante ou un produit de soin complémentaire.

Le rendez-vous peut être fixé à 18h30 ou 19h selon la disponibilité.

Situation 3 : Eau parfumée pour l'anniversaire d'un ami

Demande : Vous souhaitez offrir à votre ami une eau de toilette aux notes boisées et en même temps

prendre un rendez-vous pour un soin du visage, disponibles tous les matins.

Démarche :

- Identifier les fragrances boisées adaptées.
- Proposer des options en fonction du style et des goûts de la personne à qui le parfum est destiné.
- Fixer un rendez-vous le matin, en proposant des horaires variés.
- Anticiper une objection, par exemple, sur la longévité du parfum.
- Proposer un produit additionnel, comme un déodorant assorti.

Le rendez-vous peut être proposé pour 10h.

| Conseils Méthodologiques

- **Gestion du temps :** Prévoyez suffisamment de temps pour écouter le client et lui faire des recommandations personnalisées.
- **Propositions de produits :** Préparez des échantillons de plusieurs fragrances pour aider le client à faire son choix.
- **Rappels de techniques de vente :** Ne pas hésiter à faire des ventes additionnelles, qui peuvent valoriser l'expérience client.
- **Documentation :** Faites attention aux produits que vous proposez, assurez-vous d'être au courant des dernières nouveautés.
- **Présentation orale :** Soyez clair et convaincant, le ton de votre voix et votre présentation physique ont un impact significatif sur la perception du client.

| Conclusion

Les étudiants doivent se montrer proactifs et empathiques durant cette épreuve, en suivant les demandes du client à travers un échange fluide, professionnel et adapté aux attentes établies dans chaque situation. La capacité à effectuer des ventes additionnelles et gérer les plannings de manière efficace fera la différence lors de l'évaluation.

© 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.