



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 - CAP Esthétique - Session 2011

| Introduction

Ce corrigé s'adresse aux candidats du CAP Esthétique pour la session 2011. Il porte sur les questions typiques que le jury pourrait poser, couvrant des thèmes variés concernant l'esthétique, la gestion d'entreprise et les réglementations. Ce document vise à aider les étudiants à structurer leurs réponses et à fournir un contenu pertinent lors de l'examen.

| Correction des questions

Critères d'identification de la clientèle

Énoncé : Indiquez les différents critères à prendre en compte pour identifier la clientèle.

Démarche :

- Analyser les données démographiques (âge, sexe, profession, etc.).
- Évaluer les comportements d'achat (fréquence de visite, montant dépensé).
- Considérer les attentes et besoins spécifiques (type de soins recherchés, habitudes de consommation).

Réponse : Les critères incluent les données démographiques, les comportements d'achat et les attentes des clients.

Outils de fidélisation

Énoncé : Énumérez les différents outils de fidélisation et précisez leur intérêt.

Démarche :

- Programmes de fidélité : récompense les clients réguliers, augmentant la rétention.
- Offres promotionnelles : attirent de nouveaux clients et encouragent les visites répétées.
- Suivi personnalisé : envoi de courriers, rappels de rendez-vous, crée un lien de confiance.

Réponse : Les outils incluent les programmes de fidélité, les offres promotionnelles et le suivi personnalisé, chacun favorisant les relations clients.

Points à vérifier lors de l'encaissement

Énoncé : Citez trois points à vérifier lors d'un encaissement par chèque, en liquide, par carte.

Démarche :

- Vérification de la signature pour les chèques.
- Contrôle de l'authenticité des billets en espèces.
- Confirmation de la validité de la carte et du cryptogramme pour les paiements par carte.

Réponse : Les points à vérifier sont la signature sur le chèque, l'authenticité des espèces, et la validité de la carte de paiement.

Identification des éléments de la fiche-produit

Énoncé : Identifiez, à partir de la fiche-produit, la marque, la gamme, la ligne, le label (éventuellement).

Démarche :

- Déterminer la marque en se basant sur l'étiquetage.
- Identifier la gamme et la ligne en fonction de la classification des produits.
- Vérifier l'éventuel label de qualité ou éthique, souvent noté sur l'emballage.

Réponse : La marque, la gamme et la ligne doivent être clairement mentionnées sur la fiche-produit, ainsi que les labels le cas échéant.

Définitions

Énoncé : Définissez les termes suivants : marque, gamme, ligne, label.

Démarche :

- Marque : nom, terme, symbole ou dessin qui identifie un produit.
- Gamme : ensemble de produits d'une même marque, regroupés par caractéristiques.
- Ligne : sous-catégorie au sein d'une gamme, souvent en fonction d'un besoin spécifique.
- Label : marque de garantie ou de certification d'un produit.

Réponse : Marque : identification d'un produit. Gamme : ensemble de produits similaires. Ligne : sous-catégorie d'une gamme. Label : certification de qualité.

Intervenants du marché d'un produit

Énoncé : Citez les intervenants du marché d'un produit, indiquez le rôle de chacun.

Démarche :

- Fabricants : produisent le produit.
- Distributeurs : assurent la mise en vente.
- Consommateurs : achètent et utilisent le produit.
- Réglementations : établissent des normes pour la sécurité et la qualité.

Réponse : Les intervenants incluent les fabricants, distributeurs, consommateurs, et la réglementation, chacun ayant un rôle clé dans le cycle de vie du produit.

Image de marque

Énoncé : Définissez l'image de marque d'un produit.

Démarche :

- Analyse de la perception du produit par le consommateur.
- Impact des éléments marketing et publicitaires.
- Importance de la réputation et des avis clients.

Réponse : L'image de marque est la perception que se fait le consommateur du produit, influencée par le marketing et les expériences des utilisateurs.

Caractéristiques des espaces de vente

Énoncé : Indiquez les principales caractéristiques des différents espaces de vente.

Démarche :

- Accessibilité : facilité d'accès pour les clients.
- Aménagement : présentation attrayante des produits.
- Ambiance : atmosphère générale (lumière, odeurs, musique).

Réponse : Les caractéristiques incluent l'accessibilité, l'aménagement des produits et l'ambiance générale de l'espace de vente.

Documents à afficher dans l'espace de travail

Énoncé : Indiquez les documents à afficher dans l'espace de travail.

Démarche :

- Certificats de conformité : garantissent la qualité des services.
- Affichage des prix : transparence pour le client.
- Registre de sécurité : conformité aux normes de santé et sécurité.

Réponse : Les documents à afficher incluent les certificats de conformité, l'affichage des prix et le registre de sécurité.

Conclusion

Cet examen nécessite une préparation approfondie sur divers sujets liés à l'esthétique et à la gestion d'entreprise. En comprenant bien chaque question et en structurant vos réponses, vous serez en mesure de démontrer vos connaissances et compétences durant l'examen.

Conseils pratiques

- Gérer votre temps efficacement : allouez un temps précis à chaque question.
- Rester clair et concis dans vos réponses.
- Faire des pauses pour re-vérifier vos réponses avant de soumettre.
- Utiliser un vocabulaire professionnel approprié.
- Se préparer aux questions ouvertes avec des exemples concrets.

© **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.