



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

En-tête de correction

Diplôme : CAP Esthétique

Matière : Vente de Produits et de Prestations de Services

Session : 2011

Durée : 30 minutes maximum

Coefficient : Non précisé dans le sujet

Correction par compétences

1. Entretien (20 minutes maximum) à partir du dossier professionnel (30 pts)

Objectif : Évaluer les connaissances et compétences rattachées à la vente ainsi que la capacité à utiliser le dossier professionnel.

- Recensement correct des sources d'information (1 pt)**

Le candidat doit être capable de lister les différentes sources d'informations utilisées. Une notation positive sera attribuée si toutes les sources pertinentes sont identifiées.

- Diversité des sources d'information (1 pt)**

Le candidat doit démontrer que les sources sont variées (sites internet, brochures, avis clients, etc.). Une diversité dans les sources retient l'attention du jury.

- Informations retenues pertinentes, actualisées (2 pts)**

Les informations doivent être non seulement pertinentes mais aussi à jour. Les candidats doivent justifier le choix des informations jugées significatives.

- Interprétation correcte des documents (2 pts)**

Cette partie évalue la capacité du candidat à comprendre et synthétiser les fiches techniques et modes d'emploi. Une analyse pertinente permet de répondre au mieux aux attentes des clients.

- Mise en valeur des produits et/ou prestations (6 pts)**

- Enonciation des règles de présentation marchande des produits (3 pts)
- Présentation et affichage attractifs (3 pts)

Il est important de suivre des règles de présentation pour améliorer la visibilité des produits. Les candidats doivent présenter ces règles de manière structurée.

- Elaboration et exploitation du fichier clients (4 pts)**

Le candidat doit expliquer comment gérer et utiliser un fichier clients de manière à améliorer la relation clientèle.

- Réalisation correcte de diffusion de documents (2 pts)**

Évaluer la capacité à diffuser des documents adéquats, tels que brochures ou courriers promotionnels.

- Identification des fonctions des membres du personnel (2 pts)**

Distinguer les rôles au sein de l'équipe de travail est critique pour le bon fonctionnement de

l'entreprise.

- **Savoirs associés liés à la vente (6 pts)**

Préparer des réponses relatives à la mise en pratique des techniques de vente.

- **Savoirs associés liés à la connaissance du milieu professionnel (6 pts)**

Posséder une connaissance approfondie de l'environnement de travail assure une bonne intégration au sein de l'équipe.

2. Prestation de vente (30 pts)

Objectif : Évaluer les compétences pratiques en matière de vente dans un contexte réel.

- **Accueil, réception, et transmission du message (10 pts)**

- Tenue adaptée à la situation (2 pts)
- Langage adapté à la situation (2 pts)
- Comportement gestuel maîtrisé (1 pt)
- Attitude avenante (1 pt)
- Écoute active (2 pts)
- Valorisation de la demande du client (1 pt)
- Qualité de l'expression (1 pt)

Il est essentiel d'avoir une tenue correcte et d'adopter un langage professionnel. Les candidats doivent montrer une écoute active pour mieux identifier les besoins du client.

- **Ventes de produits et/ou prestations de services (16 pts)**

- Identification et reformulation correcte des besoins (4 pts)
- Proposition de produits ou de prestations adaptées (2 pts)
- Argumentation en lien avec la proposition (4 pts)
- Réponse pertinente à l'objection (3 pts)
- Proposition d'une vente additionnelle adaptée à la situation (2 pts)
- Conclusion correcte (1 pt)

Les candidats doivent engager une conversation efficace avec le client, reformuler ses besoins, argumenter leurs propositions et savoir gérer les objections.

- **Gérer les rendez-vous (2 pts)**

Organiser judicieusement les activités, en tenant compte des contraintes, est une clé pour une gestion efficace du temps.

- **Gérer les encaissements (2 pts)**

- Enregistrement correct (1 pt)
- Vérification des moyens de paiement (1 pt)

Les compétences de gestion des encaissements doivent comprendre à la fois l'enregistrement des transactions et l'attention aux détails liés aux modes de paiement.

Total

Le score maximal pour cette épreuve est de 60 points. La note finale attribuée sera arrondie au demi-point supérieur pour donner une note sur 20.

Conseils pratiques pour l'épreuve

- Révisez bien le dossier professionnel pour être capable de répondre avec précision aux questions du jury.

- Pratiquez des simulations de vente afin de maîtriser votre argumentation et votre présentation.
- Gardez une attitude positive et professionnelle pour faire bonne impression dès l'accueil du client.
- Anticipez les objections possibles du client et préparez des réponses adaptées pour les gérer efficacement.
- Veillez à respecter le timing de l'épreuve pour garder suffisamment de temps pour chaque question posée.

© 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.