



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 2015

Proposition de Correction

| **Diplôme : CAP Esthétique**

| **Matière : Vente de Produits et de Prestation de Services**

| **Session : 2015**

| **Durée : 10 minutes oral (durée globale 30 minutes)**

| **Coefficient : 3**

Correction par sujet

SUJET 1

Dans ce sujet, le candidat doit conseiller un client qui cherche une eau de toilette à offrir pour un baptême avec un budget de 70 euros et prendre rendez-vous pour un maquillage le samedi matin.

Questions 1 à 3 :

- **Demander un conseil:** Le candidat doit présenter plusieurs options d'eaux de toilette qui correspondent à l'occasion (baptême) et au budget, tout en mettant en avant les caractéristiques et les fragrances.
- **Objection à formuler:** Exemple d'objection : « Je suis préoccupée par la longévité de l'eau de toilette ».
- **Proposition de vente additionnelle:** Le candidat peut proposer un produit complémentaire comme un soin pour le maquillage à venir.

Votre conseiller peut donc recommander une eau de toilette telle que « Eau Fraîche » qui respecte le budget, mentionner sa composition légère et adaptée aux jeunes enfants, et s'assurer de bien arguer en faveur du choix proposé. Un maquillage peut être avancé pour renforcer la satisfaction du client.

Planning de rendez-vous :

Le candidat insère un rendez-vous le samedi matin. Exemple :

Samedi 30 : Maquillage à 9h00

SUJET 2

Le client recherche une eau de toilette moderne et un rendez-vous pour une séance d'UV tous les jours après 17 heures.

Questions 1 à 3 :

- **Demander un conseil:** Ici, le candidat doit proposer des eaux de toilette tendance et modernes,

expliquer la popularité de certaines marques.

- **Objection à formuler:** Exemple d'objection : « Je suis préoccupée par les effets du soleil sur ma peau après les UV ».
- **Proposition de vente additionnelle:** Une crème protectrice pourrait être suggérée comme complément à la séance d'UV.

Une suggestion de l'eau de toilette moderne "Flower by Kenzo" pourrait être appropriée, avec un argumentaire sur ses notes florales, et se propose d'ensuite planifier une séance UV dans l'après-midi.

Planning de rendez-vous :

Exemple d'insertion d'un rendez-vous :

Mercredi : 17h30 Séance UV

SUJET 3

Le client souhaite acheter un produit de la gamme complémentaire de son parfum et prendre un rendez-vous pour une épilation des demi-jambes, disponible le mercredi après 14 heures.

Questions 1 à 3 :

- **Demander un conseil:** Le conseiller doit connaître les produits complémentaires, mentionner les avantages d'un parfum avec soin.
- **Objection à formuler:** Exemple : « Je ne suis pas sûre que le produit complémentaire soit vraiment nécessaire ».
- **Proposition de vente additionnelle:** Une manucure peut être une bonne suggestion après l'épilation.

Le produit complémentaire comme le gel douche peut être recommandé avec une argumentation sur l'harmonie des fragrances.

Planning de rendez-vous :

Inscrire le rendez-vous pour une épilation, par exemple :

Mercredi : 15h00 Épilation demi-jambes

Conseils de Méthodologie

- Prendre le temps de bien écouter le client afin de personnaliser le conseil.
- Anticiper les objections courantes et préparer des réponses adaptées.
- S'assurer que les options de produits respectent les budgets et attentes du client.
- Rester à l'écoute des disponibilités du client pour les rendez-vous, en respectant le planning.
- Utiliser une approche proactive pour les propositions de vente additionnelle, en assurant que cela ajoute de la valeur à l'expérience client.

Ces corrections peuvent servir de base pour évaluer les performances du candidat lors de l'oral.

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.