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 consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du CAP ECP, veuillez visiter :
capecp.fr/annales-sujets-et-corriges

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

ESTHÉTIQUE COSMÉTIQUE PARFUMERIE

SESSION 2026

ÉPREUVE EP3 : CONDUITE D'UN INSTITUT DE BEAUTÉ ET DE BIEN-ÊTRE : RELATION AVEC LA CLIENTÈLE ET VIE DE L'INSTITUT

Coefficient : 4 Durée : 40 minutes

Dossier professionnel du candidat, documents techniques remis avec le sujet et espace de vente contextualisé mis à disposition. Aucun autre document ni appareil de communication n'est autorisé.

Composition de l'épreuve	Support
Situation 1 : Simulation de vente et prise de rendez-vous (10 points)	Dossier Questionnement
Situation 2 : Présentation du dossier professionnel et entretien (10 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet

Aucune calculatrice n'est prévue dans le déroulement de cette épreuve orale.

Ce sujet comporte 5 pages numérotées de 1/5 à 5/5.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : INSTITUT L'ATELIER DU SOIN, ÉTABLISSEMENT D'APPLICATION SITUÉ À TOURS (INDRE-ET-LOIRE)

L'épreuve comporte deux situations évaluées. La première est une simulation de vente dans l'espace d'accueil et de vente de l'institut : le candidat dispose de 5 minutes de préparation, puis conduit un jeu de rôle de 10 minutes. Il accueille et prend en charge la cliente, conseille et vend un produit cosmétique ou une prestation, répond à une objection formulée par le jury, propose une vente additionnelle et organise une prise de rendez-vous à partir des disponibilités fournies.

La seconde situation s'appuie sur le dossier professionnel du candidat. Celui-ci présente son dossier pendant 10 minutes au maximum, puis répond aux questions du jury pendant 15 minutes au maximum. Le dossier comprend au plus 2 pages de présentation de l'entreprise ou des entreprises, au plus 3 pages consacrées à la mise en valeur de produits ou de prestations et aux techniques de marchandisage utilisées, ainsi que l'attestation de PFMP ou d'activités professionnelles requise.

Les deux situations durent au total 40 minutes au maximum. Le barème ci-dessous est présenté sur 20 points : 10 points pour la simulation de vente et 10 points pour la présentation du dossier et l'entretien.

Situation 1 : Simulation de vente et prise de rendez-vous (10 points)

Compétences C31, C32 et C34

Vous êtes esthéticienne à l'Institut L'Atelier du Soin. Une cliente vient de recevoir un soin du visage et s'intéresse à une routine pour peau sensible. Vous disposez de 5 minutes pour prendre connaissance des documents techniques DT 1 et DT 2, puis vous conduisez un jeu de rôle de 10 minutes avec le jury. Le jury joue le rôle de la cliente et formulera une objection. Vous devez conclure l'échange par une proposition de vente additionnelle adaptée et une prise de rendez-vous cohérente avec le planning fourni. Les tarifs indiqués sont des prix TTC destinés à la clientèle.

1.1 (2 points) Accueillir la cliente, adopter une communication professionnelle, identifier ses attentes et recueillir les informations utiles à un conseil adapté. Respecter la confidentialité des informations échangées.

1.2 (2 points) Présenter un produit cosmétique ou une prestation figurant dans le DT 1. Expliquer ses caractéristiques, son intérêt pour le besoin exprimé, ses modalités d'utilisation ou son déroulement, ainsi que les précautions pertinentes, sans formuler de promesse thérapeutique.

1.3 (2 points) Argumenter la proposition et traiter l'objection formulée par le jury avec écoute et courtoisie. Présenter le prix TTC de manière claire et rechercher l'accord de la cliente sans exercer de pression.

1.4 (2 points) Proposer une vente additionnelle en lien avec le besoin de la cliente. Justifier la cohérence de cette proposition et indiquer son prix à partir des documents fournis.

1.5 (2 points) Rechercher avec la cliente un créneau de rendez-vous adapté à la prestation choisie. Utiliser les disponibilités du DT 2, vérifier la durée nécessaire et reformuler les informations pratiques convenues avant de conclure l'échange.

Situation 2 : Présentation du dossier professionnel et entretien (10 points)

Compétences C33 et C35

Présentez votre dossier professionnel pendant 10 minutes au maximum. La présentation s'appuie sur vos expériences en entreprise et sur les éléments de mise en valeur de produits ou de prestations et de marchandisage que vous avez observés ou auxquels vous avez participé. Le jury conduit ensuite un entretien de 15 minutes au maximum. Il peut vous questionner sur l'organisation de l'institut, la vie de l'entreprise, la mise en valeur de l'offre, la gestion courante et le respect des règles applicables.

Le dossier comprend au plus 2 pages présentant l'entreprise ou les entreprises, au plus 3 pages portant sur la mise en valeur de produits ou de prestations et les techniques de marchandisage utilisées, ainsi que l'attestation de PFMP ou d'activités professionnelles. Les exemples et réponses sont à relier aux activités réellement présentées dans le dossier.

2.1 (2 points) Présenter clairement l'entreprise ou les entreprises décrites dans le dossier : activité, clientèle, organisation générale et place des activités observées ou réalisées.

2.2 (2 points) Décrire une action de mise en valeur d'un produit ou d'une prestation présentée dans le dossier. Expliquer le choix de l'emplacement, de la présentation et des supports utilisés, ainsi que l'objectif recherché pour la clientèle.

2.3 (2 points) Analyser les techniques de marchandisage observées ou mises en œuvre et proposer, si nécessaire, une amélioration réaliste en la justifiant au regard de la clientèle, de l'offre et des contraintes de l'institut.

2.4 (2 points) Expliquer une contribution concrète à la vie de l'institut, par exemple l'accueil, la préparation ou le rangement d'un espace, le suivi d'un stock ou la transmission d'une information. Préciser les consignes professionnelles et les règles d'hygiène, de sécurité ou de confidentialité respectées.

2.5 (2 points) Répondre de façon pertinente aux questions du jury en mobilisant des exemples du dossier et les connaissances nécessaires sur l'organisation, la réglementation professionnelle applicable et la qualité de la relation avec la clientèle.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : FICHE DE VENTE : PRODUITS ET PRESTATIONS DISPONIBLES POUR LA SIMULATION

Les références ci-dessous sont les données commerciales mises à disposition pour la simulation. Les prix sont TTC. Le candidat choisit une proposition compatible avec les besoins exprimés par la cliente et présente les précautions d'emploi pertinentes. Les produits sont des cosmétiques de confort et ne constituent pas des médicaments.

Produits et prestations de l'Institut L'Atelier du Soin

Référence	Désignation	Caractéristiques communiquées	Prix TTC	Durée
P1	Crème confort visage, pot de 50 ml	Texture riche, sans parfum ajouté ; usage quotidien ; éviter le contact avec les yeux ; interrompre l'utilisation en cas de réaction inhabituelle.	28,00 €	Produit
P2	Eau micellaire douceur, flacon de 200 ml	Nettoyage et démaquillage ; usage externe ; éviter le contact direct avec les yeux.	14,00 €	Produit
P3	Masque hydratant, tube de 50 ml	Soin complémentaire à domicile ; respecter les indications de la notice et rincer selon les instructions du fabricant.	19,00 €	Produit
S1	Soin visage confort	Nettoyage, soin adapté et conseils de routine ; prestation réalisée en cabine.	48,00 €	60 min
S2	Soin visage éclat	Nettoyage, exfoliation douce et masque ; prestation réalisée en cabine.	55,00 €	75 min

Tarifs et caractéristiques communiqués pour la simulation.

DT 2 : PLANNING DE RENDEZ-VOUS ET CONSIGNES DE RÉSERVATION

Planning de l'après-midi du jeudi 12 mars 2026. Un seul soin peut être réalisé à la fois dans la cabine. Les créneaux indiqués sont libres avant la prise de rendez-vous. Prévoir 15 minutes entre deux clientes pour la remise en état de la cabine. Les horaires affichés correspondent à l'heure de début de la prestation.

Disponibilités de la cabine

Début possible	Durée disponible	Fin au plus tard	Observation
13 h 00	60 min	14 h 00	Créneau libre
14 h 15	75 min	15 h 30	Créneau libre
15 h 45	60 min	16 h 45	Créneau libre
16 h 00	75 min	17 h 15	Créneau libre

Jeudi 12 mars 2026 : créneaux libres avant réservation.

DT 3 : REPÈRES PROFESSIONNELS POUR LE CONSEIL, L'AFFICHAGE ET LA VIE DE L'INSTITUT

Pour la simulation et l'entretien, appliquer les repères suivants : présenter les prix TTC de façon lisible et compréhensible avant l'achat ou la réservation ; donner une information loyale sur les caractéristiques et les conditions d'utilisation des produits et prestations ; respecter les consignes du fabricant et les règles d'hygiène de l'établissement ; ne pas établir de diagnostic médical ni attribuer à un cosmétique une action thérapeutique ; recueillir et utiliser les informations relatives à la clientèle uniquement pour les besoins de la prise en charge et de la réservation, dans le respect de la confidentialité et des règles applicables à la protection des données personnelles. Toute situation nécessitant un avis médical doit être orientée vers un professionnel de santé.

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.