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

CAP ECP

CAP Esthétique - EP2 Vente de Produits et de Prestation de Services

Session 2011 • Code sujet : **2011-EP2** • Durée : **10 minutes oral (durée globale 30 minutes)** • Coefficient : **3**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Conseil maquillage pour camoufler des cicatrices et rendez-vous manucure** (1 question) — **Page 4**
2. **Camouflage des cernes et rendez-vous pour un soin anti-rides** (1 question) — **Page 5**
3. **Fard à paupières adapté à une tenue prune et rendez-vous manucure** (1 question) — **Page 6**
4. **Camouflage de taches de dépigmentation et rendez-vous manucure** (1 question) — **Page 7**
5. **Vernis assorti à une tenue et épilation des avant-bras** (1 question) — **Page 8**
6. **Fards à paupières adaptés à des reflets roux et épilation des jambes** (1 question) — **Page 9**
7. **Mise en valeur des ongles pour Halloween et rendez-vous manucure** (1 question) — **Page 10**
8. **Maquillage naturel des lèvres et teinture des cils** (1 question) — **Page 11**
9. **Produit pour donner de l'éclat au visage et épilation aisselles-maillot** (1 question) — **Page 12**
10. **Produits de maquillage pour une filleule de 13 ans et épilation** (1 question) — **Page 13**
11. **Maquillage adapté à une monture violette et épilation des sourcils** (1 question) — **Page 14**
12. **Mise en valeur naturelle des ongles et maquillage jour** (1 question) — **Page 15**
13. **Nouvelle teinte naturelle de rouge à lèvres et soin du visage** (1 question) — **Page 16**
14. **Produit de maquillage pour les lèvres et manucure avec pose de vernis** (1 question) — **Page 17**
15. **Solution contre le rouge à lèvres qui file et beauté des pieds** (1 question) — **Page 18**
16. **Produit adapté au teint à l'approche de l'été et soin du visage** (1 question) — **Page 19**

17. Nouveautés en maquillage des lèvres et maquillage flash (1 question) **Page 20**

18. Maquillage des yeux pour une compétition et épilation des sourcils (1 question) **Page 21**

19. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 22**

Sujet officiel (PDF) : https://capecp.fr/assets/annales/cap-ecp/EP2 - Vente de produits et prestation de services/2011/CAP ECP - EP2 - Vente de produits et prestation de services - Session 2011 - 3-Sujet.pdf

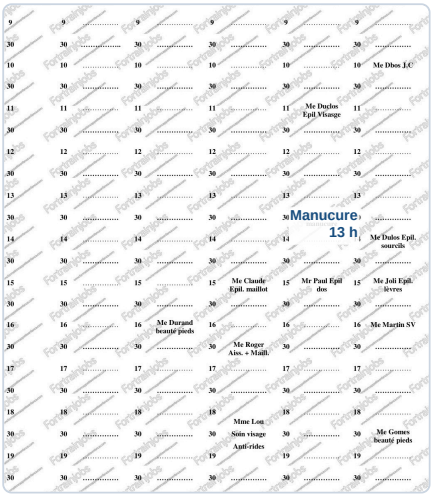
1. Conseil maquillage pour camoufler des cicatrices et rendez-vous manucure

La cliente recherche une solution de maquillage pour atténuer les cicatrices superficielles de sa fille, apparues après un traitement pour peau grasse. Elle souhaite aussi prendre rendez-vous pour une manucure le samedi, selon les disponibilités du planning.

Question 1. Conseiller la cliente sur un produit de maquillage adapté à sa demande, convenir d'un rendez-vous pour une manucure le samedi en utilisant le planning, proposer une vente additionnelle et procéder à l'encaissement. Le jury formule une seule objection.

Pour atténuer les cicatrices superficielles, je conseille un correcteur couvrant de la teinte de la peau, adapté à une peau grasse. Il s'applique par petites touches et peut être fixé avec une poudre libre, proposée en vente additionnelle. Le samedi, le créneau de 13 h est libre : j'y réserve la manucure. Je réponds à l'unique objection, récapitule les achats et la prestation, annonce le montant selon les tarifs du salon, puis encaisse selon le moyen choisi et remets le justificatif.

Planning : rendez-vous manucure



✓ RÉPONSE À RETENIR

Correcteur couvrant et poudre libre proposés. Manucure réservée samedi à 13 h.

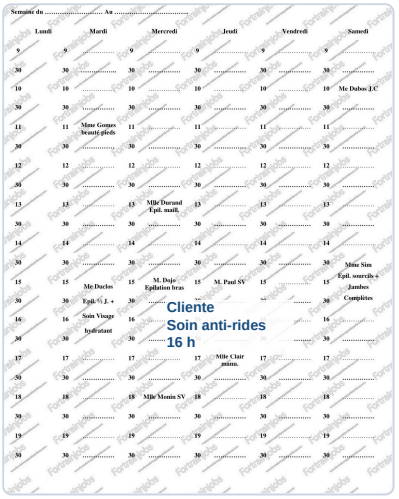
2. Camouflage des cernes et rendez-vous pour un soin anti-rides

La cliente trouve ses cernes trop visibles depuis quelques jours et souhaite les masquer. Elle demande un rendez-vous pour un soin du visage anti-rides le mercredi en fin d'après-midi, à inscrire sur le planning fourni.

Question 1. Conseiller la cliente sur un produit de maquillage permettant de masquer ses cernes, convenir d'un rendez-vous pour un soin du visage anti-rides le mercredi en fin d'après-midi en utilisant le planning, proposer une vente additionnelle et procéder à l'encaissement. Le jury formule une seule objection.

Pour masquer les cernes, je conseille un correcteur qui en neutralise la nuance, puis un anticernes proche du teint, appliqué par petites touches. En vente additionnelle, je propose un démaquillant doux pour les yeux. Le planning permet un rendez-vous mercredi à 16 h, avant les rendez-vous inscrits à 17 h et 18 h. Je traite l'unique objection avec un argument adapté, annonce le montant dû, encaisse selon le mode de paiement choisi et remets le justificatif.

Rendez-vous ajouté au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Anticernes adapté, soin du visage anti-rides réservé mercredi à 16 h, démaquillant doux proposé en vente additionnelle.

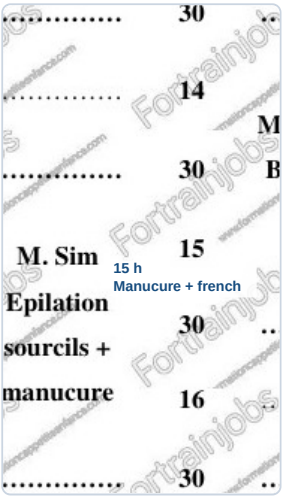
3. Fard à paupières adapté à une tenue prune et rendez-vous manucure

La cliente prépare un entretien d'embauche et recherche un fard à paupières adapté à son tailleur-jupe prune. Elle souhaite aussi une manucure avec pose de french manucure le mardi après-midi, selon les créneaux du planning.

Question 1. Conseiller la cliente sur un fard à paupières adapté à son tailleur-jupe prune, convenir d'un rendez-vous pour une manucure avec pose de french manucure le mardi après-midi en utilisant le planning, proposer une vente additionnelle et procéder à l'encaissement. Le jury formule une seule objection.

Pour votre tailleur-jupe prune et un entretien d'embauche, je vous conseille un fard champagne ou taupe, appliqué légèrement. J'ai peur qu'une teinte prune soit trop voyante : restons sur une nuance discrète, adaptée à votre carnation. En vente additionnelle, je vous propose un mascara naturel. Le mardi, le créneau de 14 h est occupé par un soin des pieds ; je vous réserve donc à 15 h pour la manucure avec pose de french manucure. Je vous annonce le total, puis vous réglez et recevez votre justificatif.

Rendez-vous du mardi ajouté au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Fard champagne ou taupe, avec un mascara naturel en complément. Rendez-vous mardi à 15 h : manucure avec pose de french manucure.

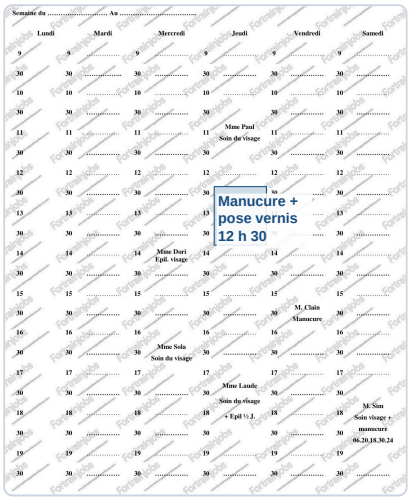
4. Camouflage de taches de dépigmentation et rendez-vous manucure

La cliente cherche un produit de maquillage pour camoufler les taches de dépigmentation de son visage. Elle souhaite prendre rendez-vous pour une manucure avec pose de vernis pendant sa pause déjeuner, de 12 h 30 à 14 h, selon le planning.

Question 1. Conseiller la cliente sur un produit de maquillage adapté au camouflage des taches, puis trouver sur le planning un créneau entre 12 h 30 et 14 h pour une manucure avec pose de vernis. Proposer une vente additionnelle et procéder à l'encaissement. Le jury formule une seule objection.

Je conseille un correcteur couvrant, choisi à la carnation et appliqué localement pour camoufler les taches. En vente additionnelle, je propose une poudre fixatrice. Si la cliente craint un résultat trop visible, je propose un essai en petite quantité. Le jeudi, le planning est libre de 12 h 30 à 14 h : je réserve ce créneau pour la manucure avec pose de vernis. Je confirme le tarif du salon, encaisse selon le moyen de paiement choisi et remets le ticket.

Rendez-vous inscrit au planning



✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Jeudi, 12 h 30 : manucure avec pose de vernis. Correcteur couvrant adapté à la carnation.

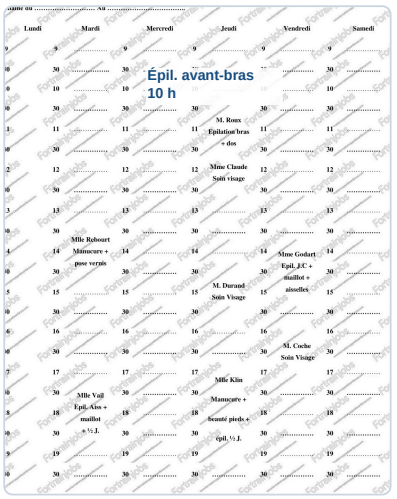
5. Vernis assorti à une tenue et épilation des avant-bras

La cliente souhaite choisir un vernis à ongles en harmonie avec sa tenue. Avant son départ en week-end, elle veut prendre rendez-vous pour une épilation des avant-bras, à planifier selon les disponibilités.

Question 1. Conseiller la cliente sur un vernis en harmonie avec sa tenue, convenir d'un rendez-vous pour une épilation des avant-bras avant son départ en week-end en utilisant le planning, proposer une vente additionnelle et procéder à l'encaissement. Le jury formule une seule objection.

Je demande la couleur et le style de la tenue, puis je propose un vernis qui s'accorde avec elle et fais essayer la teinte. En vente complémentaire, je conseille une base protectrice ou un top coat. Le planning offre un créneau libre mercredi à 10 h : je propose d'y réserver l'épilation des avant-bras, avant le départ en week-end, et confirme la durée avec la cliente. Je traite son objection une seule fois, récapitule les prestations et produits, annonce le total après vérification des prix, puis procède à l'encaissement et remets le justificatif.

Rendez-vous ajouté au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Épilation des avant-bras : mercredi à 10 h. Vernis choisi en harmonie avec la tenue, avec proposition d'une base protectrice ou d'un top coat.

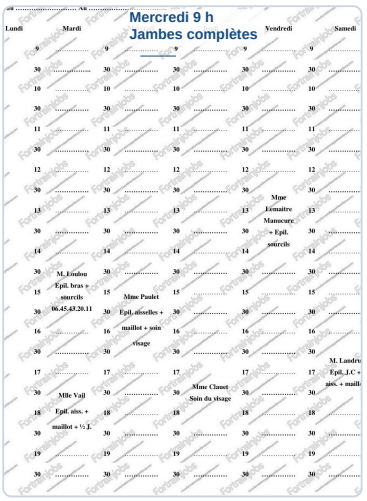
6. Fards à paupières adaptés à des reflets roux et épilation des jambes

La cliente a coloré ses cheveux avec des reflets roux et recherche des fards à paupières adaptés. Elle souhaite également prendre rendez-vous le mercredi pour une épilation des jambes complètes, selon les créneaux disponibles.

Question 1. Conseiller la cliente sur des fards à paupières adaptés à ses cheveux aux reflets roux, convenir d'un rendez-vous le mercredi pour une épilation des jambes complètes en utilisant le planning, proposer une vente additionnelle et procéder à l'encaissement. Le jury formule une seule objection.

Pour vos cheveux aux reflets roux, essayez des fards bronze, cuivrés, bruns chauds ou kaki. Nous adapterons l'intensité à votre teint et à vos yeux. Le planning du mercredi est libre à 9 h : je vous réserve l'épilation des jambes complètes à ce créneau. Pour compléter votre maquillage, je vous propose un mascara. Si le cuivré vous semble trop voyant, nous testerons une nuance plus discrète. Je récapitule vos achats et votre rendez-vous, annonce le total selon les tarifs du salon, puis vous demande votre mode de règlement et procède à l'encaissement.

Rendez-vous placé au planning



✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Mercredi à 9 h : épilation des jambes complètes. Fards conseillés : bronze, cuivré, brun chaud ou kaki.

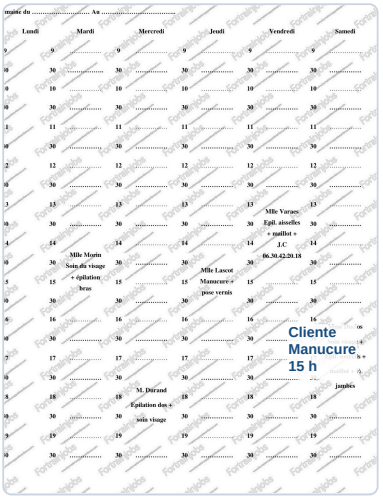
7. Mise en valeur des ongles pour Halloween et rendez-vous manucure

La cliente est invitée à une soirée d'Halloween le samedi et souhaite mettre ses ongles en valeur. Elle veut réserver une manucure la veille de la soirée, en fonction des disponibilités du planning.

Question 1. Conseiller la cliente sur une solution pour mettre ses ongles en valeur à l'occasion d'Halloween, convenir d'un rendez-vous pour une manucure le vendredi, veille de la soirée, et l'inscrire sur le planning. Proposer une vente additionnelle et procéder à l'encaissement. Le jury formule une seule objection.

Pour Halloween, proposez une manucure avec un vernis coloré ou une décoration adaptée à la tenue. Le vendredi, le planning indique un créneau libre à 15 h, après le rendez-vous de 13 h et avant celui de 17 h. Inscrivez la manucure à 15 h. En vente additionnelle, suggérez le vernis utilisé pendant la prestation pour permettre à la cliente de retoucher ses ongles. Répondez à l'unique objection en tenant compte de son besoin, puis annoncez le prix, encaissez selon le moyen de paiement choisi et remettez le justificatif.

Rendez-vous manucure inscrit au planning



✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Manucure réservée le vendredi à 15 h, la veille de la soirée.

8. Maquillage naturel des lèvres et teinture des cils

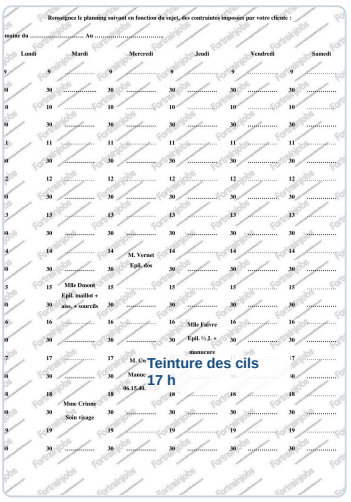
La cliente souhaite maquiller ses lèvres avec des couleurs très naturelles. Elle demande également un rendez-vous pour une teinture des cils le mardi ou le mercredi en fin de journée, à inscrire sur le planning.

Question 1. Conseiller la cliente sur des produits de maquillage des lèvres dans des couleurs très naturelles, rechercher un rendez-vous pour une teinture des cils le mardi ou le mercredi en fin de journée et l'inscrire sur le planning. Proposer une vente additionnelle et procéder à l'encaissement. Le jury formule une seule objection.

Pour un maquillage très naturel, proposez un rouge à lèvres nude ou bois de rose, ou un baume teinté si la cliente préfère un résultat léger. Faites essayer la teinte et vérifiez le rendu à la lumière du jour. En vente additionnelle, suggérez un crayon à lèvres ton sur ton.

Le mardi en fin de journée est occupé au planning. Le mercredi à 17 h est libre : inscrivez la teinture des cils à ce créneau. Accueillez l'unique objection, répondez-y clairement, puis annoncez le montant dû et encaissez avec le moyen de paiement choisi.

Rendez-vous ajouté au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Rendez-vous : mercredi à 17 h, teinture des cils. Conseil : nude ou bois de rose, avec crayon à lèvres ton sur ton en vente additionnelle.

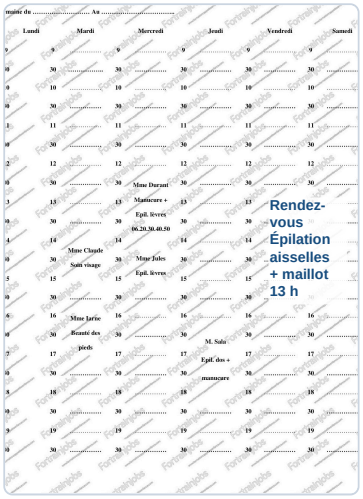
9. Produit pour donner de l’éclat au visage et épilation aisselles-maillot

La cliente recherche un produit pour donner de l’éclat à la peau de son visage le matin. Elle souhaite un rendez-vous un après-midi de la semaine pour une épilation des aisselles et du maillot, à choisir selon le planning.

Question 1. Conseiller la cliente sur un produit destiné à donner de l’éclat à la peau du visage le matin, convenir d’un rendez-vous un après-midi de la semaine pour une épilation des aisselles et du maillot et l’inscrire sur le planning. Proposer une vente additionnelle et procéder à l’encaissement. Le jury formule une seule objection.

Je vous conseille une base de teint illuminatrice, à choisir selon votre carnation et votre peau. Appliquez-en une petite quantité le matin pour raviver l’éclat du visage. En complément, je vous propose une crème de jour hydratante. Pour l’épilation des aisselles et du maillot, le vendredi à 13 h est libre sur le planning. Je note ce rendez-vous, réponds à votre unique objection et encaisse le montant selon le tarif de l’institut et le moyen de paiement choisi.

Rendez-vous ajouté au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Base de teint illuminatrice, avec une crème hydratante en vente additionnelle. Rendez-vous vendredi à 13 h pour l’épilation des aisselles et du maillot.

10. Produits de maquillage pour une filleule de 13 ans et épilation

La cliente souhaite offrir des produits de maquillage à sa filleule de 13 ans, qui n'a pas l'habitude de se maquiller. Elle veut aussi réserver une épilation des lèvres et des sourcils le mardi matin, selon les disponibilités du planning.

Question 1. Conseiller la cliente sur des produits de maquillage adaptés à sa filleule de 13 ans, peu habituée au maquillage, convenir d'un rendez-vous le mardi matin pour une épilation des lèvres et des sourcils et l'inscrire sur le planning. Proposer une vente additionnelle et procéder à l'encaissement. Le jury formule une seule objection.

Pour une débutante de 13 ans, conseillez des produits discrets et faciles à utiliser : un baume à lèvres légèrement teinté et un mascara transparent. Faites-les tester et proposez un démaquillant doux en vente additionnelle. Répondez à son unique objection en tenant compte de sa préoccupation, puis récapitulez les achats et procédez à l'encaissement. Le mardi, le créneau de 9 h est libre sur le planning, avant le rendez-vous déjà inscrit à 11 h : notez-y l'épilation des lèvres et des sourcils.

Rendez-vous inscrit au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Mardi à 9 h : épilation des lèvres et des sourcils. Produits conseillés : baume teinté et mascara transparent.

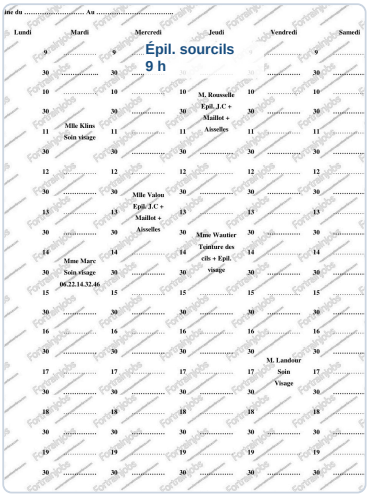
11. Maquillage adapté à une monture violette et épilation des sourcils

La cliente a changé de lunettes de vue et choisi une monture violette. Elle recherche des produits de maquillage adaptés et souhaite prendre rendez-vous pour une épilation des sourcils le mercredi matin.

Question 1. Conseiller la cliente sur des produits de maquillage adaptés à sa monture violette, convenir d'un rendez-vous pour une épilation des sourcils le mercredi matin et l'inscrire sur le planning. Proposer une vente additionnelle et procéder à l'encaissement. Le jury formule une seule objection.

Pour accompagner une monture violette, proposez des fards taupe ou prune pour une harmonie douce, ou des tons dorés et bronze pour apporter du contraste. Faites essayer les teintes et ajustez leur intensité selon les préférences de la cliente. Un mascara peut compléter la vente. Inscrivez l'épilation des sourcils mercredi à 9 h, créneau libre sur le planning. En cas d'objection, écoutez la cliente, répondez à sa préoccupation et vérifiez son accord. Annoncez le tarif selon la carte de l'institut, encaissez avec le moyen choisi et remettez le justificatif.

Planning complété



✓ RÉPONSE À RETENIR

Rendez-vous inscrit : mercredi à 9 h, épilation des sourcils.

12. Mise en valeur naturelle des ongles et maquillage jour

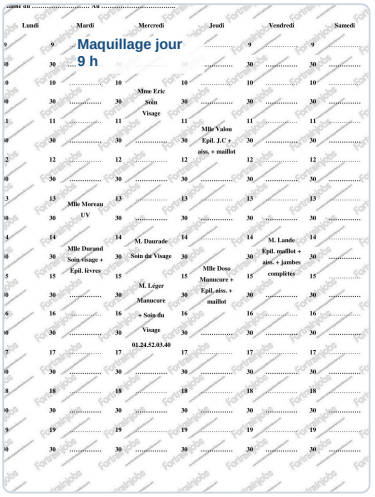
La cliente souhaite mettre ses ongles en valeur de façon très naturelle pour son prochain entretien d'embauche. Elle veut également prendre rendez-vous pour un maquillage jour le mardi matin, selon les créneaux du planning.

Question 1. Conseiller la cliente sur une solution pour mettre naturellement ses ongles en valeur en vue de son entretien d'embauche, convenir d'un rendez-vous pour un maquillage jour le mardi matin et l'inscrire sur le planning. Proposer une vente additionnelle et procéder à l'encaissement. Le jury formule une seule objection.

Pour un résultat naturel adapté à un entretien, proposer un vernis transparent ou nude rosé, après avoir préparé les ongles. En vente additionnelle, suggérer une huile pour les cuticules. Répondre à l'unique objection en soulignant l'intérêt concret du produit, puis confirmer les achats et le rendez-vous. Annoncer le montant total, encaisser selon le mode de paiement choisi et remettre le reçu.

Le mardi à 9 h, le planning est libre : inscrire le rendez-vous de maquillage jour dans la case du mardi matin.

Rendez-vous inscrit au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Maquillage jour : mardi à 9 h. Ongles : vernis transparent ou nude rosé. Vente additionnelle : huile pour les cuticules.

13. Nouvelle teinte naturelle de rouge à lèvres et soin du visage

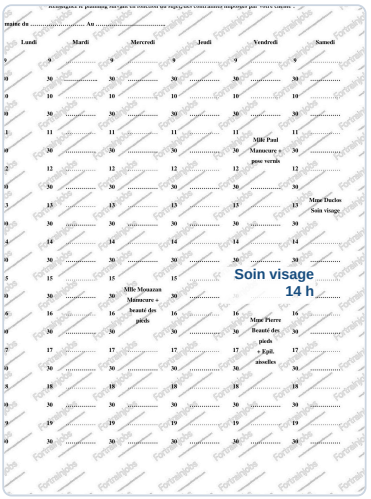
La cliente porte habituellement des rouges à lèvres dans les tons roses et souhaite changer de teinte tout en conservant un résultat naturel. Elle demande un rendez-vous pour un soin du visage le samedi après-midi, à placer sur le planning.

Question 1. Conseiller la cliente sur une nouvelle teinte de rouge à lèvres donnant un résultat naturel, puis convenir d'un rendez-vous pour un soin du visage le samedi après-midi et l'inscrire sur le planning. Proposer une vente additionnelle et procéder à l'encaissement. Le jury formule une seule objection.

Pour changer des tons roses tout en gardant un rendu naturel, proposer un rouge à lèvres bois de rose ou nude rosé. Faire essayer la teinte et vérifier son harmonie avec le teint. En vente additionnelle, suggérer un crayon contour des lèvres assorti.

1. Confirmer le soin du visage le samedi à 14 h, créneau libre sur le planning, puis inscrire le rendez-vous.
2. Accueillir l'unique objection, écouter la cliente et répondre avec un argument adapté. Récapituler les achats et le rendez-vous, encaisser selon le mode de paiement choisi et remettre le ticket.

Rendez-vous inscrit au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Rouge à lèvres naturel conseillé, crayon assorti proposé. Soin du visage réservé samedi à 14 h.

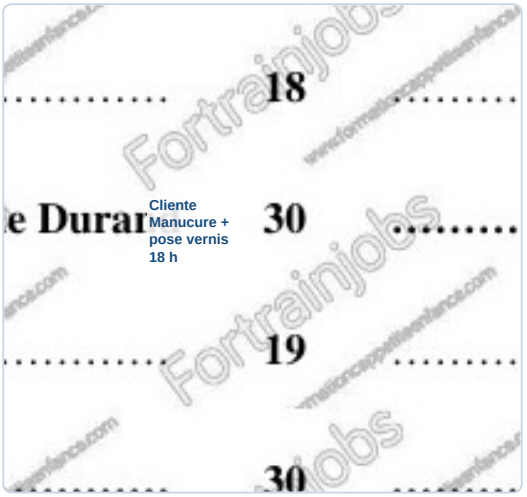
14. Produit de maquillage pour les lèvres et manucure avec pose de vernis

La cliente souhaite offrir à sa fille de 17 ans un produit de maquillage permettant de mettre ses lèvres en valeur. Elle demande aussi une manucure avec pose de vernis le vendredi en fin de journée, selon le planning.

Question 1. Conseiller la cliente sur un produit de maquillage pour mettre en valeur les lèvres de sa fille de 17 ans, convenir d'un rendez-vous pour une manucure avec pose de vernis le vendredi en fin de journée et l'inscrire sur le planning. Proposer une vente additionnelle et procéder à l'encaissement. Le jury formule une seule objection.

Après avoir précisé le style de sa fille, proposez un rouge à lèvres ou un gloss dans une teinte adaptée et faites tester le produit. En vente additionnelle, suggérez un crayon à lèvres assorti. Répondez à l'unique objection en reformulant le besoin, puis confirmez le choix, annoncez le montant et encaissez selon le mode de paiement retenu. Le vendredi, le créneau de 18 h est libre sur le planning : inscrivez-y la manucure avec pose de vernis.

Rendez-vous du vendredi à 18 h



✓ RÉPONSE À RETENIR

Vendredi à 18 h : manucure avec pose de vernis.

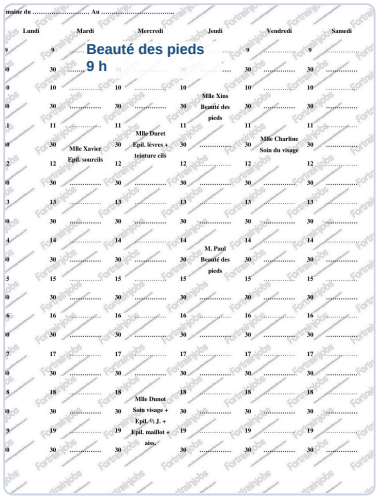
15. Solution contre le rouge à lèvres qui file et beauté des pieds

La cliente souhaite remédier à son rouge à lèvres qui a tendance à filer. Elle est disponible le mardi ou le mercredi matin pour une beauté des pieds et demande un rendez-vous à inscrire sur le planning.

Question 1. Conseiller la cliente sur une solution adaptée pour éviter que son rouge à lèvres ne file, puis convenir d'un rendez-vous pour une beauté des pieds le mardi ou le mercredi matin en fonction du planning. Proposer une vente additionnelle et procéder à l'encaissement. Le jury formule une seule objection.

Pour limiter le rouge à lèvres qui file, conseiller un crayon contour des lèvres de teinte assortie : tracer le contour puis estomper la couleur vers l'intérieur des lèvres. En vente additionnelle, proposer une base lèvres pour aider à prolonger la tenue. Le mardi matin, le créneau de 9 h est libre avant le rendez-vous déjà inscrit à 11 h : y placer la beauté des pieds. Confirmer le prix, puis encaisser selon le mode de paiement choisi. Répondre à l'unique objection en reliant la solution au besoin exprimé.

Rendez-vous ajouté au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Rendez-vous : mardi à 9 h, beauté des pieds. Conseil : crayon contour des lèvres; vente additionnelle : base lèvres.

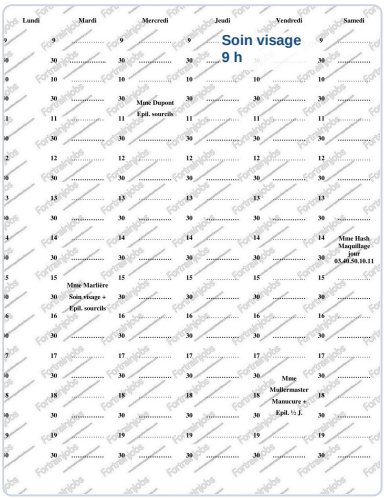
16. Produit adapté au teint à l’approche de l’été et soin du visage

À l’approche de l’été, la cliente recherche un produit adapté à son teint. Elle souhaite prendre rendez-vous pour un soin du visage le jeudi matin, en tenant compte des disponibilités indiquées au planning.

Question 1. Conseiller la cliente sur un produit adapté à son teint à l’approche de l’été, convenir d’un rendez-vous pour un soin du visage le jeudi matin et l’inscrire sur le planning. Proposer une vente additionnelle et procéder à l’encaissement. Le jury formule une seule objection.

Pour un teint estival, je vous conseille une crème teintée légère, choisie après essai à la lumière naturelle. Une poudre bronzante peut compléter votre achat : je vous la propose en vente additionnelle. Le planning indique un créneau libre jeudi matin ; je vous réserve le soin du visage à 9 h. Je réponds à votre objection, confirme les produits et le montant, puis procède à l’encaissement selon le mode de paiement choisi et vous remets le ticket.

Rendez-vous du jeudi matin



✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Crème teintée légère, avec une poudre bronzante en complément. Soin du visage réservé jeudi à 9 h.

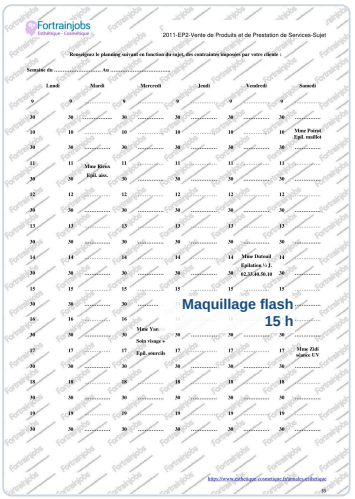
17. Nouveautés en maquillage des lèvres et maquillage flash

La cliente souhaite découvrir les nouveautés en maquillage des lèvres. Elle demande également un rendez-vous pour un maquillage flash le samedi après-midi, à positionner sur le planning.

Question 1. Présenter à la cliente les nouveautés en maquillage des lèvres, convenir d'un rendez-vous pour un maquillage flash le samedi après-midi et l'inscrire sur le planning. Proposer une vente additionnelle et procéder à l'encaissement. Le jury formule une seule objection.

1. Présentez les nouveautés de maquillage des lèvres et demandez à la cliente ses préférences de teinte, de texture et de fini. Proposez un essai adapté.
2. Après vérification du planning, proposez le samedi à 15 h pour le maquillage flash, créneau libre. Inscrivez le rendez-vous.
3. Proposez un produit complémentaire, par exemple un crayon contour des lèvres. Traitez l'unique objection avec tact, récapitulez les choix, annoncez le montant selon les tarifs du salon, encaissez et remettez le justificatif.

Rendez-vous maquillage flash inscrit au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Rendez-vous : samedi à 15 h, maquillage flash. Vente additionnelle proposée : crayon contour des lèvres.

18. Maquillage des yeux pour une compétition et épilation des sourcils

La cliente recherche un maquillage des yeux pour sa fille, qui participe à une compétition de natation synchronisée. Elle souhaite aussi réserver une épilation des sourcils et peut venir tous les jours à partir de 13 h.

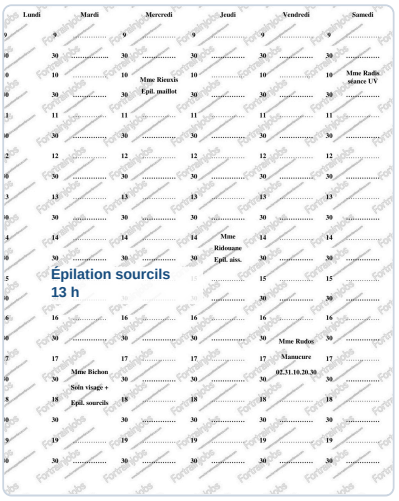
Question 1. Conseiller la cliente sur un maquillage des yeux adapté à la compétition de natation synchronisée de sa fille, convenir d'un rendez-vous pour une épilation des sourcils un jour disponible à partir de 13 h et l'inscrire sur le planning. Proposer une vente additionnelle et procéder à l'encaissement. Le jury formule une seule objection.

Pour la compétition, conseillez un maquillage des yeux résistant à l'eau, notamment un mascara waterproof, et proposez d'essayer les produits avant le jour de l'épreuve. Recommandez un démaquillant doux adapté aux yeux.

Objection possible : « J'ai peur que le maquillage coule. » Répondez qu'un essai préalable permet de vérifier la tenue et le confort. Proposez le démaquillant en vente additionnelle, annoncez le montant total, encaissez selon le moyen de paiement choisi et remettez le justificatif.

La cliente étant disponible tous les jours à partir de 13 h, retenez le lundi à 13 h, créneau libre du planning, pour l'épilation des sourcils.

Rendez-vous ajouté au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Rendez-vous : lundi à 13 h, épilation des sourcils. Vente additionnelle : démaquillant doux adapté aux yeux.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2011)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve orale de CAP Esthétique, session 2011, porte le code 2011-EP2 et dure 10 minutes, dans une durée globale de 30 minutes, avec un coefficient 3. Elle propose 18 mises en situation alternatives autour du maquillage et de la vente de prestations. Le candidat doit conseiller, répondre à une objection, gérer un rendez-vous sur planning, proposer une vente additionnelle et encaisser.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Préciser le besoin, l'occasion d'achat et les préférences du client avant de conseiller un produit de maquillage.
- Relier le produit proposé à la demande et expliquer en quoi il répond au résultat recherché.
- Vérifier les jours, horaires et créneaux occupés avant de confirmer un rendez-vous sur le planning.
- Conduire la vente jusqu'au bout : conseil, réponse à une objection, proposition additionnelle et encaissement.

Points de vigilance & attentes du jury

- Repérer l'orientation professionnelle annoncée par le jury et rester dans le cadre du conseil demandé.
- Ne formuler qu'une seule objection et répondre à celle-ci avant de poursuivre l'entretien.
- Contrôler les disponibilités et respecter les contraintes de jour et d'horaire du scénario.
- Ne pas oublier la proposition de vente additionnelle, l'inscription au planning et l'encaissement.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment choisir un produit de maquillage à conseiller dans ces mises en situation ?

Commencez par préciser le besoin, l'occasion, le résultat souhaité et les préférences du client. Reliez ensuite le produit proposé à ces éléments et expliquez simplement en quoi il répond à la demande, sans transformer l'échange en consultation de cosmétologie.

Q : Comment traiter l'objection pendant le jeu de vente ?

Écoutez l'objection sans interrompre, montrez que vous l'avez comprise et apportez une réponse liée au besoin du client. Le sujet demande une seule objection : répondez-y professionnellement, puis poursuivez vers la conclusion de la vente.

Q : Quelle est la durée de l'épreuve et que faut-il organiser pendant ce temps ?

L'oral dure 10 minutes et s'inscrit dans une durée globale de 30 minutes. Il faut conseiller un produit, proposer et inscrire une prestation au planning, présenter une vente additionnelle et procéder à l'encaissement.

Q : Le sujet fournit-il un barème détaillé ou des normes techniques à appliquer ?

Aucun barème chiffré détaillé ni aucune norme technique n'est imprimé dans les sujets fournis. Les consignes au jury précisent notamment qu'il faut formuler une seule objection, demander une vente additionnelle et faire utiliser le planning pour le rendez-vous.

Sujet officiel associé (PDF) : https://capecp.fr/assets/annales/cap-ecp/EP2 - Vente de produits et prestation de services/2011/CAP ECP - EP2 - Vente de produits et prestation de services - Session 2011 - 3-Sujet.pdf
Ressources CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

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.