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 Esthétique - EP2 Vente de Produits et de Prestation de Services

Session 2011 • Code sujet : **2011-EP2-Grille Définitive** • Durée : **30 minutes maximum**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Entretien à partir du dossier professionnel (3 questions) **Page 3**

2. Prestation de vente (3 questions) **Page 6**

3. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 8**

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 - 5-Sujet.pdf

1. Entretien à partir du dossier professionnel

L'entretien, d'une durée maximale de 20 minutes, s'appuie sur un dossier professionnel composé d'une partie commerciale et d'une partie consacrée aux produits et aux prestations de services. La grille évalue la recherche et l'interprétation d'informations, la mise en valeur de l'offre, le suivi de la clientèle, l'intégration dans l'équipe et les savoirs professionnels.

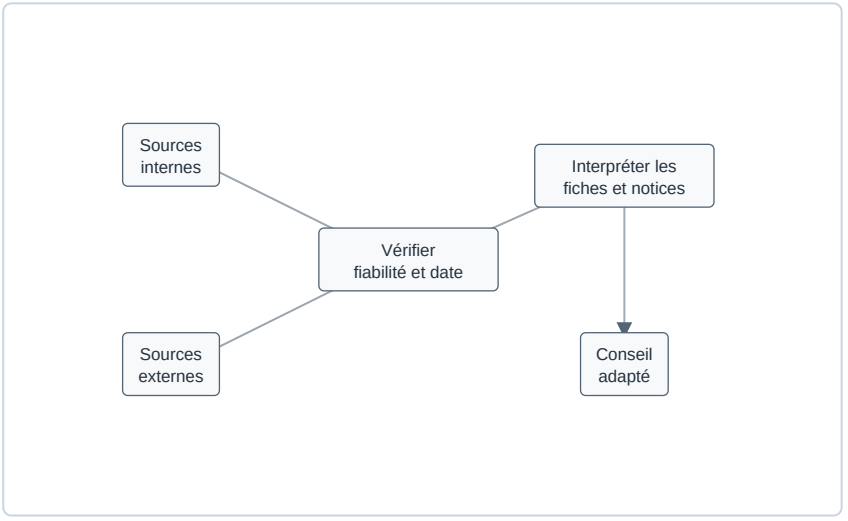
Recherche et interprétation de l'information

Question 1. Présenter des sources d'information diversifiées et pertinentes, retenir des informations actualisées et interpréter correctement les documents, notamment les fiches techniques et les modes d'emploi.

Je croise des sources internes et externes : dossier professionnel, fiches techniques, modes d'emploi, informations des fournisseurs et sources professionnelles fiables. Je vérifie leur date, leur origine et leur cohérence afin de retenir des informations pertinentes et actualisées.

- La fiche technique renseigne sur les caractéristiques, les actifs, les indications et les précautions du produit.
- Le mode d'emploi précise les étapes d'utilisation, les quantités, la fréquence et les contre-indications.
- Je reformule ces données pour conseiller la cliente sans promettre un résultat non établi.

Recherche et interprétation de l'information



Collecter, vérifier et exploiter l'information pour conseiller.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Sources variées et vérifiées ; informations actualisées, comprises et utilisées pour un conseil fiable.

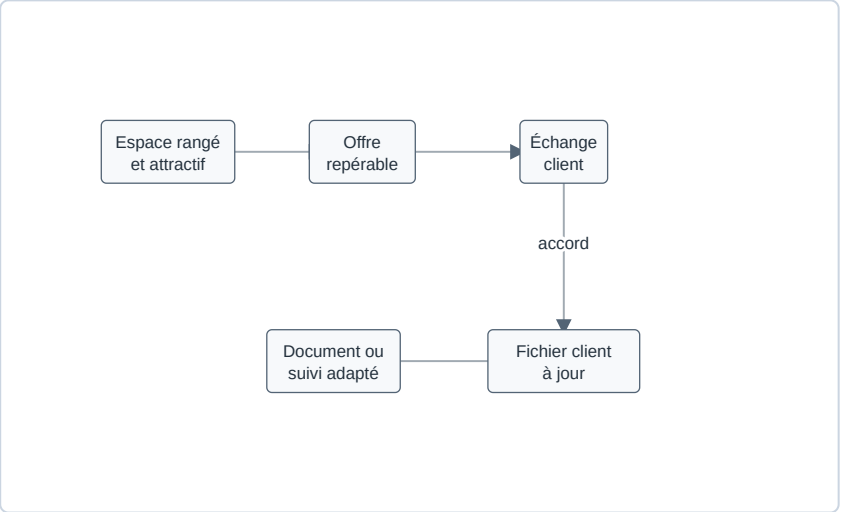
Mise en valeur et suivi de la clientèle

Question 2. Expliquer les règles de présentation marchande des produits et d'organisation de l'enseigne, présenter les produits ou prestations de façon attractive, puis décrire l'élaboration et l'exploitation du fichier clients ainsi que la diffusion de documents.

Action	Application
Présentation marchande	Produits propres, rangés, étiquetés, accessibles et organisés par catégories ou thèmes.
Fichier clients	Coordonnées et préférences utiles, mises à jour et protégées ; informations utilisées pour le suivi.
Diffusion	Documents lisibles, exacts, adaptés au public et diffusés selon les règles de confidentialité.

J'organise l'espace pour faciliter le repérage, valoriser l'offre et permettre une circulation agréable. L'affichage doit attirer l'attention tout en restant clair. Après l'échange, je renseigne le fichier client avec les informations utiles et l'exploite pour personnaliser les conseils ou le suivi. Je choisis les documents et leur mode de diffusion selon l'objectif et les clients concernés.

Du point de vente au suivi client



Valoriser l'offre, recueillir les informations utiles et assurer un suivi adapté.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Une offre claire et attractive, un fichier client utile et protégé, et des documents ciblés et adaptés.

Équipe et savoirs professionnels

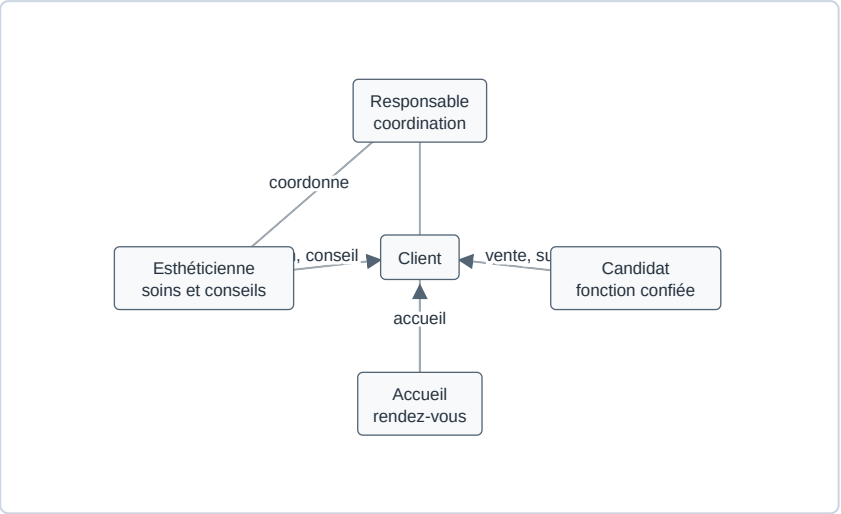
Question 3. Identifier les fonctions des membres du personnel, y compris celle du candidat, et mobiliser les savoirs associés à la vente ainsi qu'à la connaissance du milieu professionnel.

Les fonctions dépendent de l'organisation réelle de l'institut : la responsable coordonne l'activité, l'esthéticienne réalise les soins et conseille, et la personne à l'accueil reçoit la clientèle et organise les rendez-vous. Le candidat présente sa propre fonction et les tâches qui lui sont confiées, sans dépasser ses qualifications. Il montre aussi sa

capacité à coopérer avec l’équipe.

Les savoirs liés à la vente comprennent l’accueil, la découverte des besoins, la reformulation, le conseil argumenté, le traitement des objections et la conclusion. Les savoirs professionnels portent notamment sur l’hygiène, la sécurité, l’utilisation des produits, la confidentialité et le respect des consignes de l’institut.

Rôles et coopération dans l’institut



Exemple de répartition fonctionnelle, à adapter à l’équipe réelle de l’institut.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Présenter les rôles de l’équipe et du candidat, les étapes de la vente et les règles professionnelles essentielles.

2. Prestation de vente

Le candidat réalise une prestation de vente dans une situation professionnelle. La grille évalue l'accueil et la communication, la conduite de la vente, la gestion des rendez-vous et les opérations d'encaissement.

Accueil et communication

Question 1. Accueillir le client et transmettre un message avec une tenue, un langage et des gestes adaptés, une attitude avenante, une écoute active, une valorisation de sa demande et une expression de qualité.

Porter une tenue propre et adaptée à l'institut. Accueillir le client avec le sourire, une posture ouverte et des gestes maîtrisés ; parler distinctement, avec un vocabulaire courtois et adapté.

- Saluer le client et se montrer disponible sans être insistant.
- L'écouter sans l'interrompre, puis poser des questions utiles.
- Reformuler et valoriser sa demande pour confirmer qu'elle est comprise.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Accueil professionnel, écoute active et demande du client valorisée.

Conduite de la vente

Question 2. Identifier et reformuler les besoins du client, proposer un produit ou une prestation adapté, argumenter en lien avec la proposition, répondre à l'objection, suggérer une vente additionnelle pertinente et conclure correctement.

1. Questionner le client sur ses besoins et ses contraintes, puis reformuler sa demande.
2. Proposer un produit ou une prestation adapté et relier ses bénéfices aux attentes exprimées.
3. Écouter l'objection, y répondre avec un argument précis, puis vérifier que la réponse convient.
4. Suggérer une vente additionnelle cohérente, sans insistance.
5. Valider le choix du client et conclure en indiquant la suite de la vente.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Besoin reformulé, proposition argumentée, objection traitée et vente conclue avec une suggestion adaptée.

Rendez-vous et encaissement

Question 3. Planifier les activités en fonction des contraintes, enregistrer correctement l'encaissement et respecter les formalités de vérification du mode de paiement.

Planifier les rendez-vous selon les disponibilités du client, la durée des prestations et les contraintes de l'institut. Confirmer le créneau retenu et l'inscrire au planning.

Enregistrer le montant et le mode de paiement. Vérifier les formalités correspondant au mode utilisé : montant affiché et validation pour une carte, éléments requis pour un chèque, montant reçu et monnaie à rendre pour des espèces. Remettre le justificatif et clôturer l’opération.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Rendez-vous inscrit selon les contraintes ; encaissement enregistré et vérifié selon le mode de paiement.

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

Bilan de l'épreuve : Cette grille définitive du CAP Esthétique, EP2 «Vente de Produits et de Prestation de Services », concerne la session 2011, code 2011-EP2-Grille Définitive. L'épreuve dure 30 minutes maximum, est notée sur 60 points puis ramenée sur 20, sans coefficient imprimé. Elle porte sur un entretien appuyé sur le dossier professionnel et une prestation de vente évaluant les compétences commerciales et professionnelles.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- L'entretien dure 20 minutes maximum et s'appuie sur un dossier professionnel commercial et produits-prestations.
- La recherche d'information porte sur le recensement, la diversité, la pertinence et l'actualité des sources.
- La conduite de vente inclut découverte des besoins, proposition adaptée, argumentation, réponse à l'objection et conclusion.
- Les deux parties valent 30 points chacune ; la note sur 60 est ramenée sur 20 et arrondie au demi-point supérieur.

Points de vigilance & attentes du jury

- Présenter le dossier professionnel complet : son absence empêche la réalisation de l'épreuve orale et entraîne la note 0 à l'épreuve.
- Retenir des informations pertinentes et actualisées, et interpréter correctement les fiches techniques et les modes d'emploi.
- Adapter l'accueil et l'argumentation à la demande exprimée, puis répondre de façon pertinente aux objections.
- Tenir compte des contraintes pour planifier les activités et vérifier le mode de paiement lors de l'encaissement.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment la note de l'épreuve est-elle calculée ?

La grille attribue 30 points à l'entretien et 30 points à la prestation de vente, soit 60 points au total. La note finale est ramenée sur 20 et arrondie au demi-point supérieur.

Q : Que doit contenir le dossier professionnel utilisé pendant l'entretien ?

Le dossier comprend une partie commerciale et une partie consacrée à la connaissance des produits et des prestations de services. Il sert de support à l'entretien, qui dure 20 minutes maximum.

Q : Combien de temps dure chaque partie de l'épreuve ?

L'épreuve dure 30 minutes maximum au total et l'entretien est limité à 20 minutes. La grille ne précise pas séparément la durée maximale de la prestation de vente.

Q : Quels critères sont évalués pendant la prestation de vente ?

La grille évalue l'accueil et la communication, l'identification des besoins, la pertinence de la proposition et de l'argumentation, la réponse à l'objection, la vente additionnelle, la conclusion, la planification des rendez-vous et l'encaissement.

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 - 5-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.