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

Corrigé du sujet d'examen - CAP ECP - EP2 - Vente de produits et prestation de services - Session 2014

Correction - CAP Esthétique

Matière : Vente de Produits et de Prestation de Services

Session : 2014

Durée : 10 minutes oral (durée globale 30 minutes)

Coefficient : 3

Correction exercice par exercice

Sujet 1 : Produits d'hygiène et de soins

Dans ce sujet, le client demande conseil pour l'achat d'un produit spécifique et souhaite également prendre rendez-vous pour une prestation.

Question 1 : Demande de Conseil

Le candidat doit identifier un produit de soin qui combat la déshydratation pour compléter la crème de nuit du client.

- Attitude : Le candidat doit accueillir chaleureusement le client, comprendre la problématique de déshydratation et recommander un produit adapté.
- Produit recommandé : Une crème ou un sérum hydratant, par exemple avec de l'acide hyaluronique.

Question 2 : Prise de Rendez-vous

Le client souhaite prendre un rendez-vous pour une teinture des cils, disponible le samedi.

- Le candidat doit proposer une date et un horaire libre le samedi et inscrire le rendez-vous dans le planning.
- Exemples de réponses adaptées : "Je peux vous proposer un créneau à 10h ou à 14h ce samedi. Quelle heure vous convient le mieux?"

Question 3 : Vente Additionnelle

Il est exigé que le candidat propose une vente additionnelle, par exemple une crème hydratante ou un soin du visage, pour accompagner le rendez-vous.

- Attitude : Insister sur l'importance de compléter la teinture des cils par un bon soin du visage.
- Formulation : "En plus de votre teinture, je vous recommande de faire un soin du visage pour sublimer votre regard."

Sujet 2 : Produits d'hygiène et de soins

Au retour des vacances, le client présente une sécheresse des pieds.

Question 1 : Demande de Conseil

Il faut recommander un produit pour hydrater les pieds, comme une crème nourrissante ou un baume.

Question 2 : Prise de Rendez-vous

Le candidat inscrit le rendez-vous pour une beauté des pieds le vendredi après-midi.

Vente Additionnelle

Proposer un gommage ou un soin en plus.

Sujets suivants

Pour chacun des sujets suivants, la même structure doit être appliquée, en veillant à répondre aux différentes exigences : présentation, une objection unique à formuler par le client, proposition de vente additionnelle et inscription d'un rendez-vous dans le planning.

Réponses modèle :

- Conseil sur produit : nom du produit, utilisation, bénéfices.
- Prise de rendez-vous : date et heure, clarification des attentes.
- Vente additionnelle : suggestion d'un produit ou soin complémentaire.

Conseils pratiques pour l'épreuve

- Toujours accueillir le client avec le sourire et de manière chaleureuse.
- Répondre de manière claire et précise aux requêtes du client.
- Ne pas hésiter à reformuler les questions pour valider la compréhension.
- Être attentif aux besoins spécifiques du client, en adaptant les conseils.
- En cas d'objection, toujours la prendre en compte pour rassurer le client.

Conclusion

Cette évaluation testera à la fois les compétences de vente et les capacités à comprendre et répondre aux besoins des clients.

© 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.