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 de l'épreuve EP2 « Vente de Produits et de Prestations de Services »

Diplôme : CAP Esthétique

Session : 2014

Durée : 10 minutes oral (durée globale 30 minutes)

Coefficient : 3

Correction par sujet

SUJET N°1 - PRESTATION DE SERVICES

Résumé de l'énoncé : Vous êtes demoiselle d'honneur et vous souhaitez mettre en valeur votre visage et les ongles de vos mains. Vous prenez rendez-vous pour cette prestation le samedi matin et réglez immédiatement.

Démarche de résolution :

- Le candidat doit d'abord accueillir le client (ou la cliente) cordialement.
- Poser des questions sur le type de maquillage souhaité et les préférences en matière de soin des ongles.
- Proposer un rendez-vous dans le planning joint, en respectant les disponibilités du client.
- Apporter une proposition de vente additionnelle, comme un soin de visage ou un vernis spécifique.
- Accepter le paiement immédiatement.

Réponse attendue :

Le candidat doit proposer un rendez-vous en fonction des disponibilités du planning, en s'assurant de la satisfaction du client et en fournissant toutes les informations nécessaires. Pour la vente additionnelle, par exemple, proposer un soin hydratant pour le visage.

SUJET N°2 - PRESTATION DE SERVICES

Résumé de l'énoncé : Vous partez en week-end à la mer avec un maillot de bain échancré et souhaitez un rendez-vous pour une épilation.

Démarche de résolution :

- Accueillir la cliente.
- Identifier l'épilation souhaitée (bikini échancré).
- Vérifier la disponibilité dans le planning pour le jeudi soir.
- Proposer une vente additionnelle, par exemple un soin après-épilation.
- Procéder à l'encaissement.

Réponse attendue :

Rencontrer les besoins spécifiques tout en conseillant la cliente, et lui proposer un rendez-vous en confirmant

la transaction.

SUJET N°30 - PRESTATION DE SERVICES

Résumé de l'énoncé : Vous venez d’acheter une robe d’été et vous constatez une pilosité importante sur vos demi-jambes. Vous souhaitez un conseil adapté.

Démarche de résolution :

- Accueillir la cliente et identifier ses besoins.
- Conseiller la cliente sur les méthodes d'épilation adaptées.
- Vérifier la disponibilité dans le planning pour le vendredi.
- Proposer un soin hydratant après l’épilation.
- Prendre le paiement.

Réponse attendue :

Le candidat doit montrer comment établir un rapport de confiance avec la cliente, en fournissant conseils et informations précises sur les produits et services.

Conseils méthodologiques

- **Gestion du temps :** Prévoyez de passer environ 2 minutes sur chaque question, en gardant à l’esprit le temps total de 10 minutes.
- **Écoute active :** Soyez attentif aux besoins du client pour mieux les satisfaire.
- **Proposition de vente additionnelle :** Chaque client est une opportunité de vente; apportez des suggestions pertinentes.
- **Utilisation du planning :** Familiarisez-vous avec l’emplacement des différents créneaux de rendez-vous pour des réponses rapides.
- **Satisfaction client :** Assurez-vous que le client se sente valorisé et écouté tout au long de la interaction.

© 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.