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

Vente de produits et de prestation de services

Session 2015 • Code sujet : **2015-EP2** • Durée : **10 minutes oral (durée globale 30 minutes)** • Coefficient : **3**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Conseil et rendez-vous pour un soin du visage destiné à une peau grasse** (1 question) — **Page 3**
2. **Cadeau d'anniversaire : soin du visage et rendez-vous pour une pose de vernis** (1 question) — **Page 4**
3. **Conseil et rendez-vous pour une épilation du maillot** (1 question) — **Page 5**
4. **Soin des mains sèches et des cuticules adhérentes** (1 question) — **Page 6**
5. **Forfait mariage avant une cérémonie à 14 h** (1 question) — **Page 7**
6. **Maquillage pour un anniversaire avec une tenue argentée** (1 question) — **Page 8**
7. **Soin des pieds avant un départ en vacances** (1 question) — **Page 9**
8. **Épilation des aisselles pour une adolescente de 14 ans** (1 question) — **Page 10**
9. **Soin du visage relaxant à offrir après un accouchement** (1 question) — **Page 11**
10. **Mise en valeur pour une soirée au théâtre : maquillage du visage et des ongles** (1 question) — **Page 12**
11. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 13**

Sujet officiel (PDF) : https://capecp.fr/assets/annales/cap-ecp/EP2 - Vente de produits et prestation de services/2015/CAP ECP - EP2 - Vente de produits et prestation de services - Session 2015 - 1-Sujet.pdf

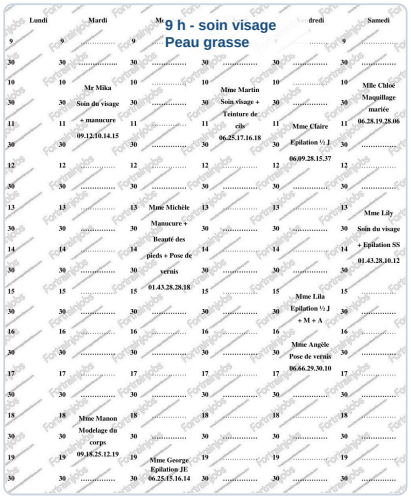
1. Conseil et rendez-vous pour un soin du visage destiné à une peau grasse

Le client souhaite offrir un soin du visage à sa fille, qui présente une peau grasse, et régler la prestation aujourd'hui. Il demande un rendez-vous pour le mercredi suivant, à inscrire sur le planning fourni.

Question 1. Mener l'échange de vente en répondant au besoin de soin du visage, proposer et fixer un rendez-vous pour le mercredi suivant, l'inscrire sur le planning et procéder à l'encaissement. Le jury demande également une proposition de vente additionnelle et formule une seule objection.

Accueillir la cliente, confirmer que le soin est destiné à sa fille, puis questionner ses attentes et les habitudes de soin. Proposer un soin du visage adapté à une peau grasse et une vente additionnelle pertinente, par exemple un produit de soin adapté. Après l'objection unique du jury, écouter, reformuler et répondre clairement. Convenir du mercredi suivant à 9 h, créneau libre, et inscrire le rendez-vous au planning. Annoncer le tarif de l'institut, encaisser immédiatement et remettre un justificatif. Ne pas inscrire de coordonnées non communiquées.

Rendez-vous inscrit au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Mercredi suivant à 9 h : soin du visage adapté à une peau grasse. Prestation réglée aujourd'hui ; proposer un produit de soin en vente additionnelle.

2. Cadeau d’anniversaire : soin du visage et rendez-vous pour une pose de vernis

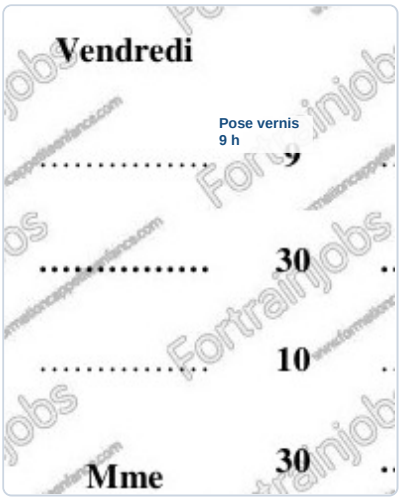
Le client souhaite offrir un soin du visage à sa mère pour son anniversaire et prendre un rendez-vous pour une pose de vernis. Il est disponible le jeudi et le vendredi jusqu’à 11 h et règle la prestation immédiatement.

Question 1. Conseiller le client au sujet du soin du visage à offrir et organiser le rendez-vous pour la pose de vernis en tenant compte des disponibilités le jeudi et le vendredi jusqu’à 11 h. Inscrire le rendez-vous sur le planning et procéder au règlement de la prestation. Le jury demande une vente additionnelle et formule une seule objection.

Proposer un bon cadeau pour un soin du visage, à adapter aux besoins de sa mère lors d’un diagnostic effectué avec elle. Pour la vente additionnelle, suggérer une crème pour les mains ou un vernis à emporter. Accueillir l’unique objection, y répondre brièvement et respecter la décision du client.

1. Inscrire la pose de vernis vendredi à 9 h : le créneau est libre et précède le rendez-vous de 10 h 30.
2. Encaisser aujourd’hui le bon cadeau et remettre le justificatif de paiement.

Rendez-vous ajouté au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Bon cadeau pour un soin du visage, réglé aujourd’hui. Pose de vernis : vendredi à 9 h.

3. Conseil et rendez-vous pour une épilation du maillot

Le client vient d'acheter un maillot de bain échancré et demande un conseil en raison d'une pilosité importante à ce niveau. Il est disponible le mardi et règle la prestation immédiatement.

Question 1. Apporter un conseil adapté à la demande concernant l'épilation, convenir d'un rendez-vous le mardi, l'inscrire sur le planning et encaisser la prestation. Le jury demande également une proposition de vente additionnelle et formule une seule objection.

Conseil : demander la forme souhaitée pour le maillot échancré et expliquer l'épilation adaptée, les précautions avant la séance et les soins après l'épilation.

Proposer un rendez-vous le mardi à 14 h, créneau libre sur le planning, puis inscrire la prestation et les coordonnées de la cliente. Proposer une seule vente additionnelle, par exemple un soin apaisant, et accueillir une éventuelle objection sans insister. Présenter le montant prévu par le tarif de l'institut, encaisser immédiatement et remettre le justificatif.

Rendez-vous ajouté au planning du mardi



✓ RÉPONSE À RETENIR

Mardi à 14 h : épilation du maillot échancré, rendez-vous inscrit et prestation réglée.

4. Soin des mains sèches et des cuticules adhérentes

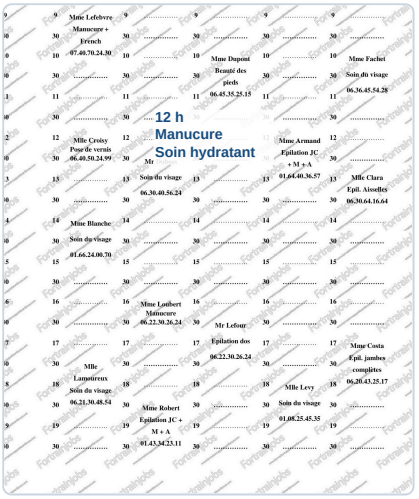
Le client souhaite remédier à la sécheresse de la peau de ses mains et à l'adhérence de ses cuticules. Il est disponible tous les jours entre 12 h et 13 h 30 et règle immédiatement.

Question 1. Conseiller le client sur une prestation adaptée à ses mains et à ses cuticules, proposer un rendez-vous dans le créneau de 12 h à 13 h 30, l'inscrire sur le planning et encaisser la prestation. Le jury demande une vente additionnelle et formule une seule objection.

Conseiller une **manucure avec soin nourrissant et hydratant des mains** : mise en forme des ongles, soin des cuticules adhérentes, puis application d'un soin adapté à la sécheresse. Vérifier le confort de la cliente et proposer en vente additionnelle une crème pour les mains.

Après avoir écouté l'unique objection, répondre brièvement en reliant la crème à l'entretien de l'hydratation à domicile, sans insister. Confirmer le rendez-vous du mercredi à 12 h, inscrire le nom et le téléphone communiqués, puis encaisser immédiatement selon le tarif de l'institut.

Rendez-vous ajouté au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Manucure avec soin hydratant, mercredi à 12 h. Encaissement immédiat.

5. Forfait mariage avant une cérémonie à 14 h

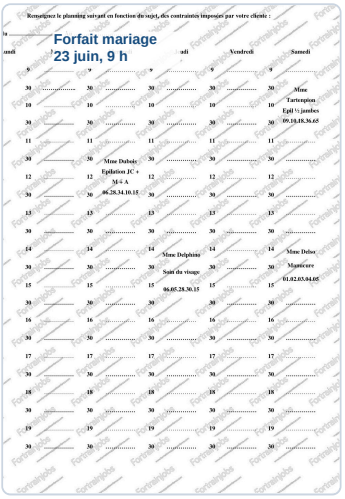
La cliente se marie le 23 juin à 14 h et souhaite un forfait mariage. Elle est disponible le matin et règle la prestation immédiatement.

Question 1. Conseiller la cliente sur le forfait mariage, organiser un rendez-vous en tenant compte de la cérémonie du 23 juin à 14 h et de sa disponibilité le matin, inscrire le rendez-vous sur le planning et encaisser. Le jury demande une vente additionnelle et formule une seule objection.

Préciser le contenu du forfait mariage et demander ses préférences de maquillage. Réserver le mardi 23 juin à 9 h, créneau libre le matin sur le planning et suffisamment en amont de la cérémonie à 14 h. Confirmer que ce rendez-vous convient à la cliente.

Proposer, en vente additionnelle, un rouge à lèvres pour les retouches. Répondre à une seule objection en tenant compte de sa préoccupation, puis encaisser immédiatement et remettre le justificatif de paiement.

Rendez-vous inscrit au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Rendez-vous le mardi 23 juin 2015 à 9 h pour le forfait mariage. Prestation réglée immédiatement.

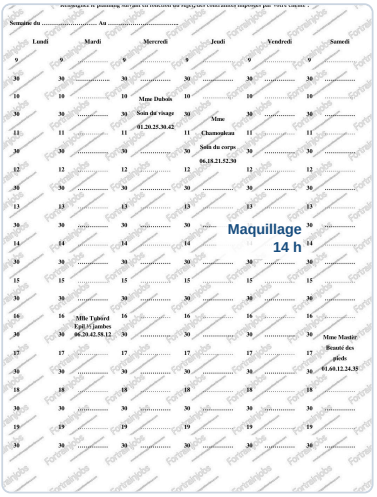
6. Maquillage pour un anniversaire avec une tenue argentée

La cliente souhaite être maquillée pour un anniversaire qui a lieu le samedi soir et précise que sa tenue est argentée. Elle travaille le samedi matin, est disponible l'après-midi et règle immédiatement.

Question 1. Conseiller la cliente pour le maquillage de l'occasion en tenant compte de sa tenue argentée, fixer un rendez-vous le samedi après-midi, l'inscrire sur le planning et encaisser la prestation. Le jury demande une vente additionnelle et formule une seule objection.

Conseil : choisir des tons froids, comme le gris, le taupe ou le prune, avec une touche argentée discrète pour harmoniser le maquillage à la tenue sans le rendre trop voyant. Fixez le rendez-vous au samedi à 14 h, créneau libre l'après-midi. Répondez à l'unique objection possible, « Je crains que l'argenté soit trop voyant », en proposant de limiter cette teinte à un accent léger. En vente additionnelle, suggérez un mascara. Encaissez immédiatement et remettez le justificatif.

Rendez-vous inscrit au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Samedi à 14 h : maquillage de soirée harmonisé à la tenue argentée. Paiement immédiat.

7. Soin des pieds avant un départ en vacances

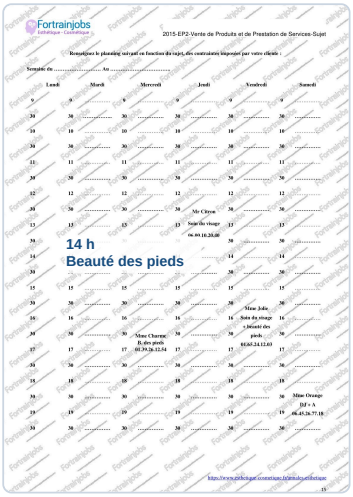
Le client part en vacances en Corse, a les pieds secs et les ongles de longueurs différentes. Il souhaite prendre rendez-vous, régler immédiatement et peut venir tous les après-midi.

Question 1. Conseiller le client sur une prestation adaptée à ses pieds secs et à ses ongles de longueurs différentes, convenir d'un rendez-vous l'après-midi, l'inscrire sur le planning et encaisser. Le jury demande une vente additionnelle et formule une seule objection.

Je vous conseille une beauté des pieds : égaliser et limer les ongles, prendre soin des cuticules, puis exfolier et hydrater la peau sèche. Je vous propose lundi à 14 h, créneau libre l'après-midi, et l'inscris au planning.

1. Vente additionnelle : proposer une crème nourrissante pour entretenir l'hydratation pendant les vacances.
2. Si vous craignez une douleur, je vous rassure : le soin est réalisé en douceur et adapté à vos pieds.
3. Je confirme le rendez-vous et encaisse immédiatement le montant annoncé selon le tarif de l'institut.

Planning complété



✓ RÉPONSE À RETENIR

Lundi à 14 h : beauté des pieds. Rendez-vous inscrit et prestation réglée immédiatement.

8. Épilation des aisselles pour une adolescente de 14 ans

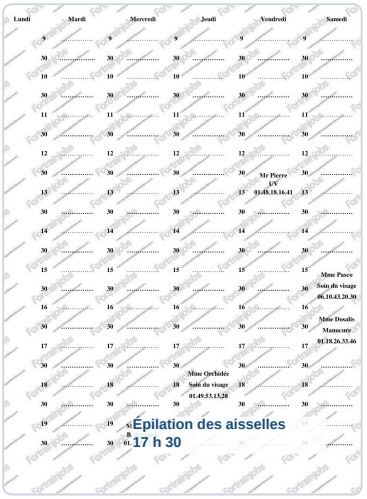
Le parent demande une épilation des aisselles pour sa fille de 14 ans, gênée par l'apparition de poils foncés. Elle est disponible tous les jours à partir de 17 h 30 et le parent règle la prestation.

Question 1. Conseiller le parent au sujet de l'épilation des aisselles de sa fille, fixer un rendez-vous à partir de 17 h 30 un jour disponible, l'inscrire sur le planning et régler la prestation. Le jury demande une vente additionnelle et formule une seule objection.

Je conseille une épilation des aisselles adaptée à sa peau, après vérification des contre-indications et avec l'accord de sa représentante légale. Je propose mercredi à 17 h 30, créneau libre qui respecte sa disponibilité, puis j'inscris le rendez-vous au planning et recueille les coordonnées du parent.

En vente additionnelle, je propose un soin apaisant après l'épilation. Si le parent craint une irritation, je réponds en présentant les précautions et les conseils après la prestation. J'annonce le tarif du salon et encaisse immédiatement, selon le mode de paiement choisi.

Planning complété : rendez-vous du mercredi



✓ RÉPONSE À RETENIR

Mercredi à 17 h 30 : épilation des aisselles. Prestation réglée immédiatement.

9. Soin du visage relaxant à offrir après un accouchement

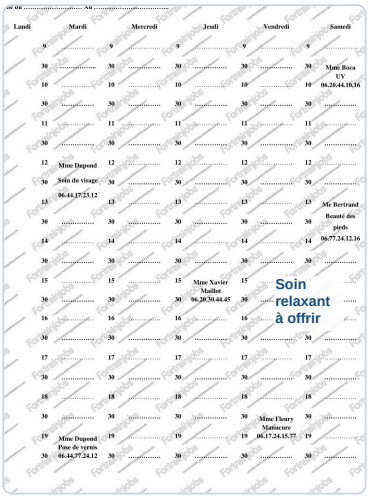
Le client souhaite offrir un soin du visage relaxant à sa fille qui vient d'accoucher. Elle est disponible le jeudi ou le vendredi entre 15 h et 17 h et la prestation est réglée aujourd'hui.

Question 1. Conseiller le client sur le soin du visage relaxant à offrir, fixer un rendez-vous le jeudi ou le vendredi entre 15 h et 17 h, l'inscrire sur le planning et encaisser la prestation. Le jury demande une vente additionnelle et formule une seule objection.

Je vous propose un soin du visage relaxant à offrir. Je vérifie les préférences et le confort de votre fille après l'accouchement afin de choisir une prestation adaptée. Le vendredi à 15 h est libre sur le planning et respecte sa disponibilité.

1. J'inscris le rendez-vous au nom de votre fille et confirme les modalités du soin.
2. Je propose un produit doux pour prolonger la détente à domicile.
3. Je réponds à son objection en reformulant sa préoccupation, puis je présente une solution adaptée. Je vérifie le montant, encaisse aujourd'hui et remets un justificatif.

Rendez-vous inscrit au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Vendredi à 15 h : soin du visage relaxant. Prestation réglée aujourd'hui.

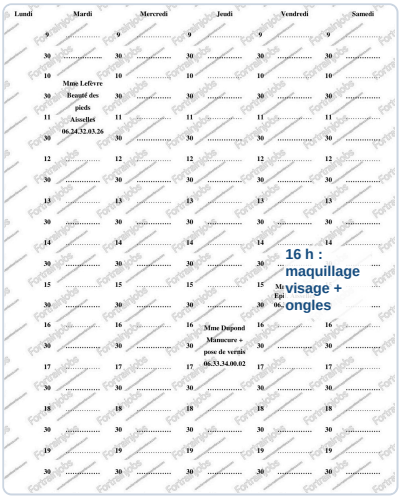
10. Mise en valeur pour une soirée au théâtre : maquillage du visage et des ongles

La cliente est invitée au théâtre le vendredi soir et souhaite une mise en valeur comprenant le maquillage du visage et des ongles. Elle demande un rendez-vous et souhaite régler la prestation.

Question 1. Conseiller la cliente et organiser les prestations de maquillage du visage et des ongles avant sa soirée au théâtre le vendredi. Inscrire le rendez-vous sur le planning et procéder au règlement. Le jury demande une vente additionnelle et formule une seule objection.

Je propose un maquillage du visage et des ongles assortis à votre tenue de théâtre. Le vendredi à 16 h est libre sur le planning, après le rendez-vous de 15 h. Je vérifie vos envies et le temps nécessaire, puis j'inscris les deux prestations. En vente additionnelle, je propose le vernis utilisé pour prolonger la mise en beauté. Si vous objectez que vous avez déjà du vernis, je réponds : « Nous pouvons choisir une teinte proche de la vôtre. » Je présente le tarif et encaisse le règlement demandé.

Rendez-vous ajouté au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Vendredi à 16 h : maquillage du visage et des ongles. Règlement de la prestation.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2015)

Bilan de l'épreuve : Épreuve orale de CAP Esthétique, session 2015, code sujet 2015-EP2, coefficient 3. L'oral dure 10 minutes dans une durée globale de 30 minutes. Dix scénarios de prestation de services portent sur le conseil esthétique, le maquillage, les soins du visage, des mains et des pieds ou l'épilation. Les compétences évaluées incluent la vente, la prise de rendez-vous sur planning, la vente additionnelle et l'encaissement.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Adapter le conseil à la demande du client et aux caractéristiques précisées dans le scénario.
- Vérifier les disponibilités et les créneaux occupés avant de confirmer et d'inscrire un rendez-vous.
- Proposer une vente additionnelle, sous la forme d'un produit ou d'une prestation.
- Conduire un échange professionnel qui intègre le conseil, le rendez-vous et l'encaissement.

Points de vigilance & attentes du jury

- Le jury annonce l'orientation professionnelle évaluée : parfumerie, maquillage, prestation ou produits de soins.
- Le jury formule une seule objection : l'écouter, y répondre et poursuivre l'échange.
- Proposer une vente additionnelle cohérente sous forme de produit ou de prestation.
- Inscrire le rendez-vous sur le planning fourni en respectant les jours et horaires de disponibilité.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment choisir un rendez-vous dans le planning fourni ?

Repérez d'abord les jours et horaires de disponibilité du scénario. Vérifiez les créneaux déjà occupés, proposez un horaire libre compatible, puis inscrivez clairement le rendez-vous sur le planning.

Q : Que signifie la vente additionnelle demandée pendant l'oral ?

Il faut proposer, en complément de la demande principale, un produit ou une autre prestation cohérente avec le besoin du client. La proposition complète la demande sans s'y substituer.

Q : Combien de temps dure l'épreuve et le sujet indique-t-il un barème ?

Le document indique un oral de 10 minutes dans une durée globale de 30 minutes et un coefficient de 3. Il ne présente pas de barème détaillé ni de répartition chiffrée des points.

Q : Comment répondre à l'objection du jury ?

Le jury doit formuler une seule objection. Écoutez-la sans interrompre, répondez avec un argument adapté et reprenez l'échange pour poursuivre le conseil, la prise de rendez-vous ou l'encaissement.

Sujet officiel associé (PDF) : https://capecp.fr/assets/annales/cap-ecp/EP2 - Vente de produits et prestation de services/2015/CAP ECP - EP2 - Vente de produits et prestation de services - Session 2015 - 1-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.