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

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. **Maquillage estival et rendez-vous d'épilation des jambes** (1 question) — **Page 3**
2. **Vernis naturel et rendez-vous de manucure** (1 question) — **Page 4**
3. **Produit facile d'utilisation pour illuminer le teint et rendez-vous d'épilation** (1 question) — **Page 5**
4. **Produit pour intensifier le regard et rendez-vous de beauté des pieds** (1 question) — **Page 6**
5. **Maquillage lumineux pour mettre le regard en valeur et rendez-vous d'épilation** (1 question) — **Page 7**
6. **Remplacement d'un mascara trop sec et rendez-vous d'épilation des sourcils** (1 question) — **Page 8**
7. **Décors d'ongles pour les fêtes et rendez-vous de soin des mains** (1 question) — **Page 9**
8. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 10**

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 - 4-Sujet.pdf

1. Maquillage estival et rendez-vous d'épilation des jambes

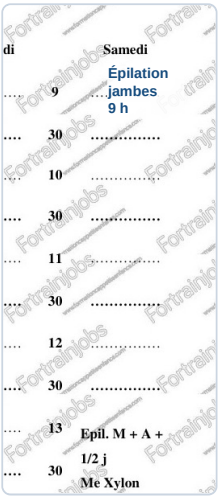
La cliente recherche un maquillage pour l'été qui tienne compte des nouvelles tendances. Elle souhaite également prendre rendez-vous le samedi pour une épilation des jambes, en fonction des disponibilités inscrites au planning.

Mise en situation de vente

Question 1. Jouez le rôle de la cliente et demandez au candidat un conseil pour un maquillage estival suivant les nouvelles tendances, un rendez-vous le samedi pour une épilation des jambes et l'encaissement. Le jury précise l'orientation professionnelle, formule une seule objection et exige une proposition de vente additionnelle; remettez le planning au candidat pour qu'il y inscrive le rendez-vous.

Demandez un conseil pour un maquillage estival qui suit les tendances. Formulez une seule objection : « J'ai peur qu'il ne tienne pas avec la chaleur. » Écoutez la réponse, puis attendez une proposition de vente additionnelle, par exemple un produit fixateur. Demandez ensuite un rendez-vous samedi pour une épilation des jambes. Le créneau de 9 h est libre sur le planning. Faites préciser la durée et les coordonnées nécessaires, puis demandez le montant et réglez la prestation.

Créneau proposé le samedi



✓ RÉPONSE À RETENIR

Rendez-vous proposé : samedi à 9 h pour une épilation des jambes, durée à confirmer.

2. Vernis naturel et rendez-vous de manucure

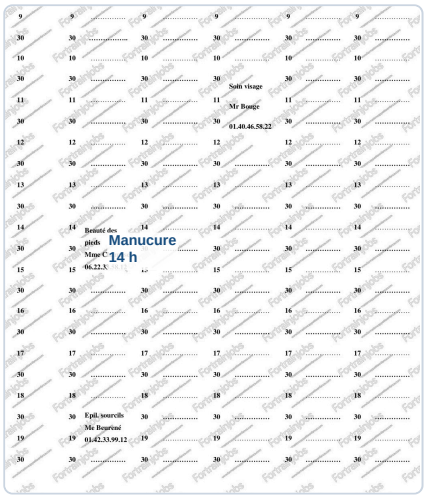
La cliente souhaite un vernis naturel et demande conseil pour ce produit de maquillage des mains. Elle veut prendre rendez-vous pour une manucure le mardi après-midi, en tenant compte du planning fourni.

Mise en situation de vente

Question 1. Jouez le rôle de la cliente et demandez au candidat un conseil pour choisir un vernis naturel, un rendez-vous de manucure le mardi après-midi et l'encaissement. Le jury précise l'orientation professionnelle, formule une seule objection et exige une proposition de vente additionnelle; remettez le planning au candidat pour qu'il y inscrive le rendez-vous.

« Bonjour, je cherche un vernis naturel, avec une teinte discrète. Pouvez-vous me conseiller ? Je voudrais aussi réserver une manucure mardi après-midi. » Après le conseil, formulez une seule objection : « Je crains que la teinte soit trop visible. » Écoutez la réponse, puis laissez le candidat proposer un produit ou une prestation complémentaire. Confirmez la manucure mardi à 14 h, créneau libre du planning, puis demandez le montant à régler et procédez à l'encaissement. Le jury précise l'orientation maquillage. Aucun tarif ni durée de prestation n'étant indiqué, le candidat annonce le montant correspondant à son offre.

Planning complété : rendez-vous de manucure



✓ RÉPONSE À RETENIR

Manucure réservée mardi à 14 h. Conseil sur un vernis naturel, une objection, une proposition additionnelle et un encaissement.

3. Produit facile d'utilisation pour illuminer le teint et rendez-vous d'épilation

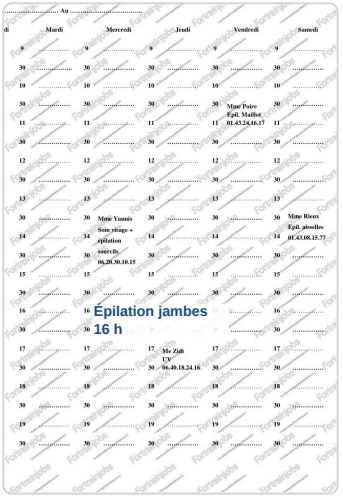
La cliente part en vacances et recherche un produit simple d'utilisation pour illuminer son teint et lui donner bonne mine. Elle souhaite une épilation des jambes le mardi à partir de 16 h, à inscrire au planning selon les disponibilités.

Mise en situation de vente

Question 1. Jouez le rôle de la cliente et demandez au candidat un conseil pour un produit simple d'utilisation qui illumine le teint et donne bonne mine, un rendez-vous d'épilation des jambes le mardi à partir de 16 h et l'encaissement. Le jury précise l'orientation professionnelle, formule une seule objection et exige une proposition de vente additionnelle; remettez le planning au candidat pour qu'il y inscrive le rendez-vous.

Précisez que l'échange porte sur le maquillage. Dites : « Je pars en vacances et je cherche un produit facile à utiliser pour illuminer mon teint et me donner bonne mine. Que me conseillez-vous ? » Formulez une seule objection, par exemple : « Je crains que le résultat soit trop brillant. » Demandez ensuite une proposition complémentaire. Pour le rendez-vous, demandez une épilation des jambes mardi à partir de 16 h, faites confirmer l'horaire et le prix, puis laissez le candidat procéder à l'encaissement.

Planning du mardi complété



✓ RÉPONSE À RETENIR

Conseil d'un produit illuminateur facile à appliquer; épilation des jambes inscrite mardi à 16 h.

4. Produit pour intensifier le regard et rendez-vous de beauté des pieds

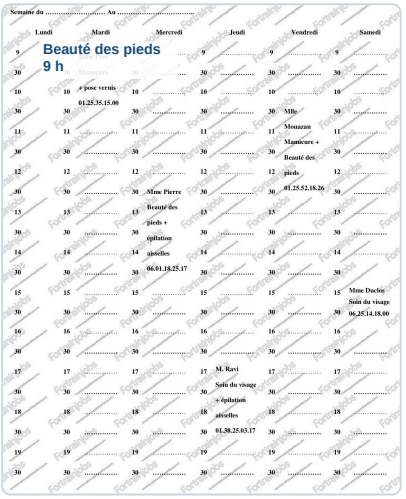
La cliente a les cils courts et peu étoffés et souhaite un produit pour intensifier son regard. Elle est disponible tous les jours dans la matinée pour une beauté des pieds et demande un rendez-vous à inscrire au planning.

Mise en situation de vente

Question 1. Jouez le rôle de la cliente et demandez au candidat un conseil pour intensifier votre regard compte tenu de cils courts et peu étoffés, un rendez-vous de beauté des pieds en matinée et l'encaissement. Le jury précise l'orientation professionnelle, formule une seule objection et exige une proposition de vente additionnelle; remettez le planning au candidat pour qu'il y inscrive le rendez-vous.

En tant que cliente, annoncez que vous cherchez un produit pour intensifier votre regard, car vos cils sont courts et peu étoffés. Demandez conseil pour choisir un mascara adapté, par exemple volumateur et allongeant. Acceptez une seule objection du candidat, puis demandez une beauté des pieds en matinée et faites inscrire le rendez-vous. Laissez le candidat proposer une vente additionnelle, puis procédez à l'encaissement. L'orientation à préciser au candidat est « maquillage ».

Planning complété



✓ RÉPONSE À RETENIR

Produit conseillé : mascara volumateur et allongeant. Rendez-vous : beauté des pieds, lundi à 9 h.

5. Maquillage lumineux pour mettre le regard en valeur et rendez-vous d'épilation

La cliente recherche des produits de maquillage lumineux pour mettre son regard en valeur. Elle souhaite une épilation des jambes le matin avant 11 heures et demande que le rendez-vous soit inscrit au planning selon les créneaux disponibles.

Mise en situation de vente

Question 1. Jouez le rôle de la cliente et demandez au candidat un conseil pour des produits de maquillage lumineux mettant le regard en valeur, un rendez-vous d'épilation des jambes le matin avant 11 heures et l'encaissement. Le jury précise l'orientation professionnelle, formule une seule objection et exige une proposition de vente additionnelle; remettez le planning au candidat pour qu'il y inscrive le rendez-vous.

« Je recherche des produits de maquillage lumineux pour mettre mon regard en valeur. Que me conseillez-vous ? » Je peux retenir une ombre à paupières irisée et un mascara, puis demander une proposition complémentaire, par exemple un crayon pour les yeux. Je formule une seule objection : « Cela dépasse un peu mon budget. » Après la réponse du candidat, je demande un rendez-vous pour une épilation des jambes le matin avant 11 h. Le mercredi à 9 h est libre sur le planning. Je confirme ce créneau et règle mes achats à l'encaissement.

Rendez-vous inscrit au planning



✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Conseil : maquillage lumineux du regard et proposition complémentaire. Rendez-vous d'épilation des jambes : mercredi à 9 h.

6. Remplacement d'un mascara trop sec et rendez-vous d'épilation des sourcils

La cliente constate que son mascara est trop sec et souhaite le remplacer. Elle demande une épilation des sourcils le soir à partir de 17 h 30, à planifier selon les disponibilités indiquées.

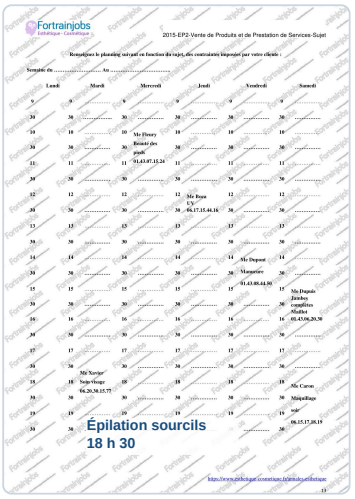
Mise en situation de vente

Question 1. Jouez le rôle de la cliente et demandez au candidat un conseil pour remplacer votre mascara trop sec, un rendez-vous d'épilation des sourcils le soir à partir de 17 h 30 et l'encaissement. Le jury précise l'orientation professionnelle, formule une seule objection et exige une proposition de vente additionnelle; remettez le planning au candidat pour qu'il y inscrive le rendez-vous.

« Mon mascara est trop sec et je souhaite le remplacer. Je cherche un produit qui intensifie le regard. » Le candidat questionne mes habitudes, conseille un mascara adapté et peut en faire essayer la texture.

Il propose en vente additionnelle un démaquillant pour les yeux. Objection unique possible : « Je vais réfléchir. » Après réponse sans insistance, il récapitule les achats, annonce leur montant réel, encaisse le paiement et remet le ticket. Je demande une épilation des sourcils mardi à 18 h 30 : le créneau de 17 h 30 est déjà occupé et 18 h 30 est libre.

Planning complété



✓ RÉPONSE À RETENIR

Mardi à 18 h 30 : épilation des sourcils. Conseil et vente d'un mascara, proposition d'un démaquillant yeux, puis encaissement.

7. Décors d'ongles pour les fêtes et rendez-vous de soin des mains

À l'occasion des fêtes de Noël, la cliente recherche des décors d'ongles. Elle souhaite prendre rendez-vous pour un soin des mains après 13 h et peut se rendre disponible tous les jours, selon le planning fourni.

Mise en situation de vente

Question 1. Jouez le rôle de la cliente et demandez au candidat un conseil pour choisir des décors d'ongles adaptés aux fêtes de Noël, un rendez-vous de soin des mains après 13 h et l'encaissement. Le jury précise l'orientation professionnelle, formule une seule objection et exige une proposition de vente additionnelle; remettez le planning au candidat pour qu'il y inscrive le rendez-vous.

Bonjour, je cherche des décors d'ongles pour Noël, festifs mais élégants. Quels motifs et quelles couleurs me conseillez-vous, et comment les poser ? Je souhaite aussi réserver un soin des mains. Je suis disponible tous les jours après 13 h : pouvez-vous inscrire jeudi à 13 h 30 sur le planning ?

Objection unique : « J'hésite, car j'ai peur que les décors ne tiennent pas. » Je prends aussi le produit complémentaire que vous me proposez. Quel est le montant total ? Je règle par carte.

Rendez-vous inscrit au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Rendez-vous : jeudi à 13 h 30, soin des mains. Conseil attendu : décors d'ongles adaptés aux fêtes de Noël.

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

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve orale de CAP Esthétique, session 2015, porte le code 2015-EP2, dure 10 minutes dans une durée globale de 30 minutes et a un coefficient 3. Sept sujets proposent des situations de vente-conseil en maquillage du visage ou des mains, associées à une prise de rendez-vous. Les compétences évaluées sont l'accueil, le conseil, la vente additionnelle, la gestion d'une objection, la planification et l'encaissement.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le conseil commercial part du besoin exprimé et de l'usage recherché par la cliente.
- Une proposition de produit doit être cohérente avec la demande et les préférences de la cliente.
- Le rendez-vous se choisit selon les disponibilités de la cliente et les créneaux occupés au planning.
- La situation de vente comprend une proposition additionnelle, le traitement d'une objection et l'encaissement.

Points de vigilance & attentes du jury

- Respecter précisément le jour et l'horaire demandés dans la situation.
- Vérifier les rendez-vous déjà inscrits avant de proposer et d'écrire un créneau.
- Le jury doit formuler une seule objection et exiger une vente additionnelle.
- Rester dans le cadre de la vente-conseil : le sujet précise que l'épreuve n'est pas une épreuve de cosmétologie.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment choisir et présenter un produit de maquillage adapté à la cliente ?

Commencez par clarifier le besoin et l'usage recherché. Proposez ensuite un produit cohérent avec la demande, en expliquant simplement son intérêt pour la cliente et en vérifiant qu'il correspond à ses attentes.

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

Repérez d'abord les jours et horaires acceptés par la cliente. Vérifiez ensuite les créneaux déjà occupés, proposez une disponibilité compatible avec sa demande et inscrivez clairement la prestation au planning.

Q : Quelle est la durée de l'oral et quelles tâches faut-il réaliser ?

La durée indiquée est de 10 minutes à l'oral, pour une durée globale de 30 minutes. La mise en situation porte sur le conseil, la prise de rendez-vous et l'encaissement, avec une proposition de vente additionnelle.

Q : Le sujet donne-t-il un barème détaillé ou des critères chiffrés de notation ?

Le sujet indique un coefficient 3, mais ne fournit pas de barème détaillé par tâche. Il rappelle les exigences du jury : préciser l'orientation professionnelle, formuler une seule objection, exiger une vente additionnelle et faire utiliser le planning.

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 - 4-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.