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 2015

Correction de l'épreuve EP2 « Vente de Produits et de Prestation de Services »

CAP Esthétique - Session 2015

Durée : 10 minutes oral (durée globale 30 minutes)

Coefficient : 3

Correction des questions - Exemples posés

Question 1 : Indiquez les différents critères à prendre en compte pour identifier la clientèle.

Il est demandé d'énumérer les critères permettant d'identifier la clientèle, éléments essentiels pour adapter l'offre et le service proposé.

- **Démographie :** Age, sexe, statut marital, niveau de revenu.
- **Psychographie :** Style de vie, intérêts, comportements d'achat.
- **Géographie :** Localisation, accessibilité de l'institut.

Réponse : Pour identifier la clientèle, il est important de prendre en compte les critères démographiques (âge, sexe, statut marital, niveau de revenu), psychographiques (style de vie, intérêts, comportements d'achat) et géographiques (localisation, accessibilité).

Question 2 : Énumérez les différents outils de fidélisation et précisez leur intérêt.

Il faut lister les outils de fidélisation en expliquant leur fonction dans la création de relations durables avec la clientèle.

- **Carte de fidélité :** Récompense les clients réguliers avec des réductions ou des offres spéciales.
- **Programmes de parrainage :** Incitent les clients à recommander le service à d'autres, augmentant ainsi la base client.
- **Newsletters :** Permettent de maintenir un contact régulier, informant des nouveautés et promotions, renforçant l’engagement.

Réponse : Les outils de fidélisation incluent la carte de fidélité (récompenses pour les clients réguliers), les programmes de parrainage (incitation à la recommandation), et les newsletters (contact régulier et engagement).

Question 3 : Citez trois points à vérifier lors d'un encaissement par chèque, en liquide, par carte...

La question sollicite la connaissance des procédures de paiement sécurisées.

- **Chèque :** Vérifier la date, la signature, et l'identité de l'émetteur.
- **Liquide :** Compter l'argent devant le client pour éviter les erreurs.
- **Carte :** S'assurer que le code PIN est saisi correctement et vérifier la date d'expiration.

Réponse : Pour un encaissement, il est important de vérifier la date, la signature et l'identité pour un chèque ; de compter l'argent devant le client pour un paiement en liquide ; et d'assurer que le code PIN est correct, et que la carte n'est pas expirée.

Question 4 : Identifiez, à partir de la fiche-produit, la marque, la gamme, la ligne, le label (éventuellement).

Cette question demande une capacité d'analyse de la fiche-produit.

- **Marque :** Nom de l'entreprise qui fabrique le produit.
- **Gamme :** Catégorie de produits offrant des caractéristiques similaires.
- **Ligne :** Variation d'une gamme (ex : type de produit, formulation).
- **Label :** Certificats ou approbations garantissant certaines normes (bio, éthique, etc.).

Réponse : A partir d'une fiche-produit, on identifie la marque (nom du fabricant), la gamme (catégorie de produits), la ligne (variations spécifiques au sein de la gamme), et éventuellement un label (certification de qualité ou respect de normes).

Question 5 : Définissez les termes suivants : marque, gamme, ligne, label.

Il s'agit de donner des définitions précises des termes clés utilisés dans le secteur esthético-cosmétique.

- **Marque :** Identité d'un produit ou d'une entreprise, qui permet de le différencier sur le marché.
- **Gamme :** Ensemble de produits ayant des caractéristiques communes.
- **Ligne :** Variantes d'une gamme, souvent orientées vers des usages particuliers.
- **Label :** Norme de qualité qui garantit une certaine conformité (bio, cruelty-free, etc.).

Réponse : La marque est l'identité d'un produit, la gamme est un ensemble de produits similaires, la ligne représente des variantes d'une gamme, et le label certifie le respect de normes spécifiques.

Question 6 : Citez les intervenants du marché d'un produit, indiquez le rôle de chacun.

Cette question demande de connaître le fonctionnement des différents acteurs dans le cycle de vie d'un produit.

- **Fabricant :** Crée le produit, responsable de la qualité et certification.
- **Distributeur :** Fait le lien entre le fabricant et le consommateur, gère la logistique.
- **Consommateur :** Utilisateur final, dont les retours influencent le marché.

Réponse : Les intervenants incluent le fabricant (responsable de la création et qualité), le distributeur (lieu de vente et logistique), et le consommateur (utilisateur final qui donne des retours).

Conseils pratiques pour l'oral

- **Gestion du temps :** Limitez vos réponses à l'essentiel ; un point doit être explicite et concis.
- **Raisonnement :** Structurez votre réponse : définition, exemple, puis intérêt.
- **Précision :** Utilisez un vocabulaire professionnel et technique approprié.
- **Préparation :** Informez-vous sur les produits et services de l'institut pour parler de manière éclairée.
- **Sécurité :** Évitez le jargon excessif et assurez-vous de rester compréhensible pour tous.

Cette correction fournit une méthode détaillée pour aborder les questions proposées lors de l'examen, permettant à l'élève de savoir non seulement quoi répondre mais aussi comment organiser et structurer ses réponses de manière professionnelle.

© 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.