



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



C.A.P. ESTHÉTIQUE COSMÉTIQUE PARFUMERIE

(Arrêté du 22 avril 2008)

EP2 : VENTE DE PRODUITS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Consignes académiques pour la forme ponctuelle

En attente de consignes nationales

Epreuve orale - Coefficient : 3 - Durée : 30 minutes maximum

- **Objectif de l'épreuve**

Cette épreuve a pour but de vérifier le niveau de compétences professionnelles du candidat, ses attitudes professionnelles dans les situations de conseils et de vente.

- **Contenu de l'épreuve**

L'épreuve doit évaluer les compétences professionnelles suivantes :

- C11 Rechercher l'information
- C12 Interpréter l'information
- C21 Gérer les rendez-vous
- C25 Gérer les encaissements
- C33 Mettre en valeur les produits et/ou les prestations de services
- C34 Participer au suivi de la clientèle
- C35 Vendre des produits et/ou des prestations de services
- C41 Accueillir, recevoir et transmettre un message
- C42 S'intégrer dans une équipe de travail

et les savoirs associés liés à la vente et au milieu professionnel.

- **Evaluation**

Les évaluateurs apprécient :

- le niveau de maîtrise des compétences professionnelles énumérées ci-dessus
- l'exploitation pertinente des informations produites
- la maîtrise du vocabulaire professionnel et commercial
- la qualité de la communication verbale et non verbale

- **Support d'évaluation**

Le candidat :

- élabore un dossier professionnel correspondant aux activités de vente et de mise en valeur des produits et/ou des prestations de services réalisées en entreprise (activités professionnelles ou PFMP)
- répond, sous forme de sketch, à une situation de vente d'un produit ou d'une prestation de services relatifs aux activités décrites dans le référentiel

Le dossier professionnel est constitué :

- **d'une partie commerciale** (positionnement de l'entreprise : assortiment, clientèle, techniques de merchandising) liée à une des structures du secteur d'activités de conseils et de vente (*deux pages maximum*)
- **d'une partie connaissance des produits et des prestations de services** constituée d'une fiche pour le produit et d'une fiche pour la prestation de services (*une page maximum chacune*).

- **Mode d'évaluation : Ponctuelle : orale – Durée : 30 minutes maximum**

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale orale qui prend appui sur :

- Le dossier professionnel préparé par le candidat,
- Une situation de vente d'un produit ou d'une prestation de services sous forme de sketch,

- Les savoirs associés liés à la vente et à la connaissance du milieu professionnel.

L'épreuve est composée de la prestation de vente et d'un entretien.

La prestation de vente n'excède pas dix minutes et un des membres de la commission d'interrogation tient le rôle du client. Au cours du sketch, le candidat développe les différentes phases de la vente et propose une vente additionnelle. La commission d'interrogation ne formule qu'une seule objection pendant le sketch. La situation de vente, non connue du candidat, est choisie dans une banque de sujets.

L'entretien dure 20 minutes maximum. Il est relatif aux deux fiches, à la présentation de la structure constituant le dossier professionnel et fait appel aux savoirs associés liés à la vente et à la connaissance du milieu professionnel. Les membres de la commission d'interrogation préparent les questions à poser en vue de l'entretien concernant le dossier professionnel et les savoirs associés liés à la vente et à la connaissance du milieu professionnel.

La commission d'interrogation est composée de deux personnes minimum : un enseignant de vente ou d'esthétique et un professionnel du secteur d'activités esthétique/parfumerie. Elle évalue le sketch et l'entretien.

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier professionnel et les justificatifs de la formation en entreprise ou des activités professionnelles doivent être remis au service chargé de l'organisation de l'examen.

En l'absence du dossier ou des attestations de formation en entreprise ou d'expérience professionnelle à la date fixée par le recteur, l'interrogation ne peut avoir lieu. Le jury informe le candidat que la note zéro lui est attribuée à l'épreuve.

Trame du dossier professionnel support de EP2

| 1. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE | |
|---|--|
| 1.1. Identification | |
| Nom de l'entreprise ou dénomination sociale | |
| Adresse | |
| N°téléphone / fax | |
| Adresse Internet | |
| Nom du responsable / gérant | |
| Date d'ouverture | |
| Horaires d'ouverture | |
| Activités principales | |
| Entreprise individuelle ou entreprise sociétaire | |
| Type de commerce (franchise, ...) | |
| Forme juridique | |
| Nombre de salariés | |
| Emplois occupés | |
| 1.2. Organisation des espaces (surfaces, implantation) | |
| Accueil | |
| Cabines de soins esthétiques | |
| Espace de vente | |
| Zone de stockage | |
| Autres | |

| | |
|--|--|
| 1.3. Concurrence | |
| Enseigne concurrente | |
| Politique de promotion de l'enseigne | |
| 1.4. Politique commerciale | |
| Produits vendus (familles, ex de marques) | |
| Prestations proposées | |
| Communication | |
| - actions publicitaires | |
| - actions promotionnelles | |
| - actions de fidélisation | |
| 1.5. Techniques de merchandising | |
| Présentation des produits de vente | |
| - règles de présentation des produits | |
| - techniques d'implantation, choix du mobilier | |
| Maintien de l'attractivité du point de vente | |
| Mise à jour de l'étiquetage | |

| 2. FICHE PRODUIT | |
|---|--|
| 2.1. Identification du produit | |
| Dénomination du produit | |
| Nom commercial | |
| Marque | |
| Référence | |
| 2.2. Environnement du produit | |
| Place dans l'assortiment : - Famille ou sous-famille - Positionnement dans la gamme (entrée, milieu, haut de gamme) | |
| Produit(s) complémentaire(s) | |
| Concurrence | |
| Règles de merchandising (ex : produit placé en TG, à l'entrée de la boutique) | |
| 2.3. Caractéristiques du produit | |
| <i>Techniques</i> | <i>Avantages pour le client (2 arguments de vente)</i> |
| Fonction | |
| Composition | |
| ... | |
| <i>Commerciales</i> | |
| Conditionnement et contenance | |
| Distributeur | |
| Prix | |
| ... | |
| <i>Psychologiques</i> | |
| Cible de clientèle (ex : les femmes de 25 à 35 ans qui recherchent des produits de soin bio) | |
| Motivations d'achat (ex : orgueil / prestige de la marque ; sécurité / produits testés en laboratoire) | |
| ... | |

| 3. FICHE PRESTATION | |
|--|--|
| Nom commercial | |
| Marque | |
| Identification de la prestation | |
| Objectifs | |
| Appareils / Produits nécessaires | |
| Durée | |
| Prix | |
| Fréquence | |
| Public visé | |
| Contre-indications | |
| Produits complémentaires | |
| Protocole / gamme opératoire (signaler les points de vigilance) | |