

SUJET 1

Situation :

Stéphanie, 23 ans vous indique qu'elle ne se maquille pas par manque d'expérience. Elle aime les couleurs froides (mauve...).
Que lui conseillez-vous pour l'aider à se maquiller au quotidien ?

1. Première partie écrite : durée 20 minutes

Vous complétez la fiche d'organisation ci-jointe.

2. Deuxième partie orale : durée 10 min maximum

Analysez la situation et complétez la fiche technique d'observation ci-jointe que vous remettez au jury avant l'oral.

Vous présenterez oralement au jury la situation :

- Vous complétez votre information en questionnant le client.
- Vous argumentez la vente que vous envisagez.
- Vous répondez à l'objection du jury.

Pour cela vous pouvez choisir :

- Soit d'accueillir le membre du jury qui sera votre client, **simuler la situation de vente** (simulation sketch de vente) et répondre à l'objection du jury.
- Soit **d'argumenter la vente** (situation d'exposé) et répondre à l'objection du jury.

Vous avez à votre disposition des emballages et produits factices que vous pouvez utiliser comme support pour votre vente.

Groupement « Est »		Session 2006		SUJET 1		Tirages	
CAP ESTHETIQUE COSMETIQUE					Code examen	A	
Épreuve : EP3 - Vente conseil						L	
Coefficient : 2		Durée : 30 minutes		Feuillet : 1/2		R	

DOCUMENT A REMETTRE AU JURY AU DEBUT DE L'ORAL

JURY		DATE	CANDIDAT n°
Nom :			
Nom :			

Analyse de la situation	
Type de peau ou état de la peau :	
Problème(s) identifié(s) :	
Traitement du/ des problème(s) identifié(s) :	
Résultat(s) attendu(s) :	

PRODUITS ET/ OU SERVICES A PROPOSER EN REPONSE A LA SITUATION			
Service(s)	Arguments pour le client	Produit(s)	Arguments pour le client

Notation : voir fiche barème

SUJET 2

Situation :

Patricia, 40 ans part dans huit jours à Tahiti. Sa peau est fine, claire avec des éphélides.

Elle vous demande conseil pour l'achat de produits solaires.

1. Première partie écrite : durée 20 minutes

Vous complétez la fiche d'organisation ci-jointe.

2. Deuxième partie orale : durée 10 min maximum

Analysez la situation et complétez la fiche technique d'observation ci-jointe que vous remettez au jury avant l'oral.

Vous présenterez oralement au jury la situation :

- Vous complétez votre information en questionnant le client.
- Vous argumentez la vente que vous envisagez.
- Vous répondez à l'objection du jury.

Pour cela vous pouvez choisir :

- Soit d'accueillir le membre du jury qui sera votre client, **simuler la situation de vente** (simulation sketch de vente) et répondre à l'objection du jury.
- Soit **d'argumenter la vente** (situation d'exposé) et répondre à l'objection du jury.

Vous avez à votre disposition des emballages et produits factices que vous pouvez utiliser comme support pour votre vente.

Groupement « Est »		Session 2006		SUJET 2		Tirages	
CAP ESTHETIQUE COSMETIQUE				Code examen	A		
Épreuve : EP3 - Vente conseil					L		
Coefficient : 2		Durée : 30 minutes			Feuillet : 1/2		R

DOCUMENT A REMETTRE AU JURY AU DEBUT DE L'ORAL

JURY		DATE	CANDIDAT n°
Nom :			
Nom :			

Analyse de la situation	
Type de peau ou état de la peau :	
Problème(s) identifié(s) :	
Traitement du/ des problème(s) identifié(s) :	
Résultat(s) attendu(s) :	

PRODUITS ET/ OU SERVICES A PROPOSER EN REPONSE A LA SITUATION			
Service(s)	Arguments pour le client	Produit(s)	Arguments pour le client

Notation : voir fiche barème

SUJET 3

Situation :

Madame Schmitt, 38 ans, femme d'affaires voyage beaucoup et prend souvent l'avion. elle est fatiguée, surmenée et fume beaucoup. Elle présente des sensations de tiraillement au niveau de la peau.
Que lui conseillez-vous ?

1. Première partie écrite : durée 20 minutes

Vous complétez la fiche d'organisation ci-jointe.

2. Deuxième partie orale : durée 10 min maximum

Analysez la situation et complétez la fiche technique d'observation ci-jointe que vous remettez au jury avant l'oral.

Vous présenterez oralement au jury la situation :

- Vous complétez votre information en questionnant le client.
- Vous argumentez la vente que vous envisagez.
- Vous répondez à l'objection du jury.

Pour cela vous pouvez choisir :

- Soit d'accueillir le membre du jury qui sera votre client, **simuler la situation de vente** (simulation sketch de vente) et répondre à l'objection du jury.
- Soit **d'argumenter la vente** (situation d'exposé) et répondre à l'objection du jury.

Vous avez à votre disposition des emballages et produits factices que vous pouvez utiliser comme support pour votre vente.

Groupement « Est »		Session 2006		SUJET 3		Tirages	
CAP ESTHETIQUE COSMETIQUE				Code examen	A	L	R
Épreuve : EP3 - Vente conseil							
Coefficient : 2		Durée : 30 minutes					

DOCUMENT A REMETTRE AU JURY AU DEBUT DE L'ORAL

JURY		DATE	CANDIDAT n°
Nom :			
Nom :			

Analyse de la situation	
Type de peau ou état de la peau :	
Problème(s) identifié(s) :	
Traitement du/ des problème(s) identifié(s) :	
Résultat(s) attendu(s) :	

PRODUITS ET/ OU SERVICES A PROPOSER EN REPONSE A LA SITUATION			
Service(s)	Arguments pour le client	Produit(s)	Arguments pour le client

Notation : voir fiche barème

SUJET 4

Situation :

Madame Dubois âgée de 35 ans revient de vacances. Elle a abusé du soleil, ce qui a accentué la déshydratation de sa peau et a fait apparaître des ridules au contour des yeux.

Que lui conseillez-vous ?

1. Première partie écrite : durée 20 minutes

Vous complétez la fiche d'organisation ci-jointe.

2. Deuxième partie orale : durée 10 min maximum

Analysez la situation et complétez la fiche technique d'observation ci-jointe que vous remettez au jury avant l'oral.

Vous présenterez oralement au jury la situation :

- Vous complétez votre information en questionnant le client.
- Vous argumentez la vente que vous envisagez.
- Vous répondez à l'objection du jury.

Pour cela vous pouvez choisir :

- Soit d'accueillir le membre du jury qui sera votre client, **simuler la situation de vente** (simulation sketch de vente) et répondre à l'objection du jury.
- Soit d'argumenter la vente (situation d'exposé) et répondre à l'objection du jury.

Vous avez à votre disposition des emballages et produits factices que vous pouvez utiliser comme support pour votre vente.

Groupement « Est »		Session 2006		SUJET 4		Tirages	
CAP ESTHETIQUE COSMETIQUE					Code examen	A L R	
Épreuve : EP3 - Vente conseil							
Coefficient : 2		Durée : 30 minutes		Feuillet : 1/2			

•
•
•

JURY		DATE	CANDIDAT n°
Nom :			
Nom :			

Analyse de la situation	
Type de peau ou état de la peau :	
Problème(s) identifié(s) :	
Traitement du/ des problème(s) identifié(s) :	
Résultat(s) attendu(s) :	

PRODUITS ET/ OU SERVICES A PROPOSER EN REPONSE A LA SITUATION			
Service(s)	Arguments pour le client	Produit(s)	Arguments pour le client

Notation : voir fiche barème

SUJET 5

Situation :

Madame Cartier a un bébé de deux mois. Elle présente des signes de fatigue. Elle souhaiterait qu'on s'occupe d'elle.
Que lui proposez-vous ?

1. Première partie écrite : durée 20 minutes

Vous complétez la fiche d'organisation ci-jointe.

2. Deuxième partie orale : durée 10 min maximum

Analysez la situation et complétez la fiche technique d'observation ci-jointe que vous remettez au jury avant l'oral.

Vous présenterez oralement au jury la situation :

- Vous complétez votre information en questionnant le client.
- Vous argumentez la vente que vous envisagez.
- Vous répondez à l'objection du jury.

Pour cela vous pouvez choisir :

- Soit d'accueillir le membre du jury qui sera votre client, **simuler la situation de vente** (simulation sketch de vente) et répondre à l'objection du jury.
- Soit **d'argumenter la vente** (situation d'exposé) et répondre à l'objection du jury.

Vous avez à votre disposition des emballages et produits factices que vous pouvez utiliser comme support pour votre vente.

Groupement « Est »		Session 2006		SUJET 5		Tirages	
CAP ESTHETIQUE COSMETIQUE				Code examen	A	L	R
Épreuve : EP3 - Vente conseil							
Coefficient : 2		Durée : 30 minutes		Feuillet : 1/2			

DOCUMENT A REMETTRE AU JURY AU DEBUT DE L'ORAL.

JURY		DATE	CANDIDAT n°
Nom :			
Nom :			

Analyse de la situation	
Type de peau ou état de la peau :	
Problème(s) identifié(s) :	
Traitement du/ des problème(s) identifié(s) :	
Résultat(s) attendu(s) :	

PRODUITS ET/ OU SERVICES A PROPOSER EN REPONSE A LA SITUATION			
Service(s)	Arguments pour le client	Produit(s)	Arguments pour le client

Notation : voir fiche barème

SUJET 6

Situation :

Sarah, 25 ans présente un axe médian gras et des joues sensibles. Elle vient demander des conseils pour sa peau. Elle se nettoie au savon.
Que lui conseillez-vous ?

1. Première partie écrite : durée 20 minutes

Vous complétez la fiche d'organisation ci-jointe.

2. Deuxième partie orale : durée 10 min maximum

Analysez la situation et complétez la fiche technique d'observation ci-jointe que vous remettez au jury avant l'oral.

Vous présenterez oralement au jury la situation :

- Vous complétez votre information en questionnant le client.
- Vous argumentez la vente que vous envisagez.
- Vous répondez à l'objection du jury.

Pour cela vous pouvez choisir :

- Soit d'accueillir le membre du jury qui sera votre client, **simuler la situation de vente** (simulation sketch de vente) et répondre à l'objection du jury.
- Soit **d'argumenter la vente** (situation d'exposé) et répondre à l'objection du jury.

Vous avez à votre disposition des emballages et produits factices que vous pouvez utiliser comme support pour votre vente.

Groupement « Est »		Session 2006		SUJET 6		Tirages	
CAP ESTHETIQUE COSMETIQUE					Code examen	A	
Épreuve : EP3 - Vente conseil						L	
Coefficient : 2		Durée : 30 minutes		Feuillet : 1/2		R	

DOCUMENT A REMETTRE AU JURY AU DEBUT DE L'ORAL

JURY		DATE	CANDIDAT n°
Nom :			
Nom :			

Analyse de la situation	
Type de peau ou état de la peau :	
Problème(s) identifié(s) :	
Traitement du/ des problème(s) identifié(s) :	
Résultat(s) attendu(s) :	

PRODUITS ET/ OU SERVICES A PROPOSER EN REPONSE A LA SITUATION			
Service(s)	Arguments pour le client	Produit(s)	Arguments pour le client

Notation : voir fiche barème

SUJET 7

Situation :

Adeptes des randonnées en montagne, Mme Dupont présente une peau sensible avec des télangiectasies sur les pommettes.
Elle a 30 ans et désire des conseils adaptés à sa peau.

1. Première partie écrite : durée 20 minutes

Vous complétez la fiche d'organisation ci-jointe.

2. Deuxième partie orale : durée 10 min maximum

Analysez la situation et complétez la fiche technique d'observation ci-jointe que vous remettez au jury avant l'oral.

Vous présenterez oralement au jury la situation :

- Vous complétez votre information en questionnant le client.
- Vous argumentez la vente que vous envisagez.
- Vous répondez à l'objection du jury.

Pour cela vous pouvez choisir :

- Soit d'accueillir le membre du jury qui sera votre client, **simuler la situation de vente** (simulation sketch de vente) et répondre à l'objection du jury.
- Soit **d'argumenter la vente** (situation d'exposé) et répondre à l'objection du jury.

Vous avez à votre disposition des emballages et produits factices que vous pouvez utiliser comme support pour votre vente de votre proposition.

Groupement « Est »		Session 2006		SUJET 7		Tirages	
CAP ESTHETIQUE COSMETIQUE					Code examen	A	
Épreuve : EP3 - Vente conseil						L	
Coefficient : 2		Durée : 30 minutes		Feuillet : 1/2		R	

DOCUMENT A REMETTRE AU JURY AU DEBUT DE L'ORAL

JURY		DATE	CANDIDAT n°
Nom :			
Nom :			

Analyse de la situation	
Type de peau ou état de la peau :	
Problème(s) identifié(s) :	
Traitement du/ des problème(s) identifié(s) :	
Résultat(s) attendu(s) :	

PRODUITS ET/ OU SERVICES A PROPOSER EN REPONSE A LA SITUATION			
Service(s)	Arguments pour le client	Produit(s)	Arguments pour le client

Notation : voir fiche barème

SUJET 8

Situation :

Mme Durant part en voyage dans 3 semaines dans un pays tropical. Elle souhaite préparer et protéger sa peau (phototype II).

1. Première partie écrite : durée 20 minutes

Vous complétez la fiche d'organisation ci-jointe.

2. Deuxième partie orale : durée 10 min maximum

Analysez la situation et complétez la fiche technique d'observation ci-jointe que vous remettez au jury avant l'oral.

Vous présenterez oralement au jury la situation :

- Vous complétez votre information en questionnant le client.
- Vous argumentez la vente que vous envisagez.
- Vous répondez à l'objection du jury.

Pour cela vous pouvez choisir :

- Soit d'accueillir le membre du jury qui sera votre client, **simuler la situation de vente** (simulation sketch de vente) et répondre à l'objection du jury.
- Soit **d'argumenter la vente** (situation d'exposé) et répondre à l'objection du jury.

Vous avez à votre disposition des emballages et produits factices que vous pouvez utiliser comme support pour votre vente.

Groupement « Est »		Session 2006		SUJET 8		Tirages	
CAP ESTHETIQUE COSMETIQUE				Code examen	A	L	R
Épreuve : EP3 - Vente conseil							
Coefficient : 2	Durée : 30 minutes		Feuillet :	1/2			

DOCUMENT A REMETTRE AU JURY AU DEBUT DE L'ORAL

JURY		DATE	CANDIDAT n°
Nom :			
Nom :			

Analyse de la situation	
Type de peau ou état de la peau :	
Problème(s) identifié(s) :	
Traitement du/ des problème(s) identifié(s) :	
Résultat(s) attendu(s) :	

PRODUITS ET/ OU SERVICES A PROPOSER EN REPONSE A LA SITUATION			
Service(s)	Arguments pour le client	Produit(s)	Arguments pour le client

Notation : voir fiche barème

SUJET 9

Situation :

Votre cliente, 55 ans se marie au mois d'août. Elle souhaite être parfaite pour ce jour.

Que lui conseillez-vous ?

1. Première partie écrite : durée 20 minutes

Vous complétez la fiche d'organisation ci-jointe.

2. Deuxième partie orale : durée 10 min maximum

Analysez la situation et complétez la fiche technique d'observation ci-jointe que vous remettez au jury avant l'oral.

Vous présenterez oralement au jury la situation :

- Vous complétez votre information en questionnant le client.
- Vous argumentez la vente que vous envisagez.
- Vous répondez à l'objection du jury.

Pour cela vous pouvez choisir :

- Soit d'accueillir le membre du jury qui sera votre client, **simuler la situation de vente** (simulation sketch de vente) et répondre à l'objection du jury.
- Soit **d'argumenter la vente** (situation d'exposé) et répondre à l'objection du jury.

Vous avez à votre disposition des emballages et produits factices que vous pouvez utiliser comme support pour votre vente.

Groupement « Est »		Session 2006		SUJET 9		Tirages	
CAP ESTHETIQUE COSMETIQUE					Code examen	A	
Épreuve : EP3 - Vente conseil						L	
Coefficient : 2	Durée : 30 minutes		Feuillet :	1/2	R		

DOCUMENT A REMETTRE AU JURY AU DEBUT DE L'ORAL

JURY		DATE	CANDIDAT n°
Nom :			
Nom :			

Analyse de la situation	
Type de peau ou état de la peau :	
Problème(s) identifié(s) :	
Traitement du/ des problème(s) identifié(s) :	
Résultat(s) attendu(s) :	

PRODUITS ET/ OU SERVICES A PROPOSER EN REPONSE A LA SITUATION			
Service(s)	Arguments pour le client	Produit(s)	Arguments pour le client

Notation : voir fiche barème

SUJET 10

Situation :

Une agricultrice est soumise constamment aux agressions climatiques. Elle n'a pas l'habitude de s'occuper de sa peau.
Que lui conseillez-vous ?

1. Première partie écrite : durée 20 minutes

Vous complétez la fiche d'organisation ci-jointe.

2. Deuxième partie orale : durée 10 min maximum

Analysez la situation et complétez la fiche technique d'observation ci-jointe que vous remettez au jury avant l'oral.

Vous présenterez oralement au jury la situation :

- Vous complétez votre information en questionnant le client.
- Vous argumentez la vente que vous envisagez.
- Vous répondez à l'objection du jury.

Pour cela vous pouvez choisir :

- Soit d'accueillir le membre du jury qui sera votre client, **simuler la situation de vente** (simulation sketch de vente) et répondre à l'objection du jury.
- Soit **d'argumenter la vente** (situation d'exposé) et répondre à l'objection du jury.

Vous avez à votre disposition des emballages et produits factices que vous pouvez utiliser comme support pour votre vente.

Groupement « Est »		Session 2006		SUJET 10		Tirages	
CAP ESTHETIQUE COSMETIQUE					Code examen	A	
Épreuve : EP3 - Vente conseil						L	
Coefficient : 2		Durée : 30 minutes		Feuillet : 1/2		R	

DOCUMENT A REMETTRE AU JURY AU DEBUT DE L'ORAL

JURY		DATE	CANDIDAT n°
Nom :			
Nom :			

Analyse de la situation	
Type de peau ou état de la peau :	
Problème(s) identifié(s) :	
Traitement du/ des problème(s) identifié(s) :	
Résultat(s) attendu(s) :	

PRODUITS ET/ OU SERVICES A PROPOSER EN REPONSE A LA SITUATION			
Service(s)	Arguments pour le client	Produit(s)	Arguments pour le client

Notation : voir fiche barème

CONSIGNES AUX MEMBRES DU JURY A LIRE ATTENTIVEMENT AVANT LE DEBUT DE L'EPREUVE

Le modèle « proposé par le jury » est celui détaillé dans la situation professionnelle présentée au candidat.

Le candidat pourra choisir de traiter la partie orale du sujet :

- soit en simulant une situation de vente (jeu de rôle).

Un des membres du jury joue le rôle de client. Il pourra être interrogé par le candidat lors de la partie orale qui pourra ainsi compléter son information. Il devra répondre aux interrogations du candidat conformément aux orientations données dans le corrigé.

- soit en développant oralement devant le jury son argumentation, si lors de cette argumentation certains éléments jugés nécessaires par le jury ne sont pas développés (ex : proposition de prestations,...) celui-ci pourra questionner le candidat sur ces points quand il aura fini son argumentation.

Déroulement de l'épreuve :

Après le travail écrit (20 min) réalisé par l'ensemble des candidats, l'épreuve orale (10 min) se déroule en quatre temps :

- découverte par le candidat des produits mis à sa disposition
- re-formulation de la situation et questionnement de la part du candidat (voir dans le corrigé). Pour toute autre question, répondre en cohérence avec le profil client
- argumentation : le jury laisse le candidat développer librement son argumentation, sans l'interrompre (sauf blocage du candidat)
- traitement de l'objection : le candidat doit répondre à une seule objection.

Eventuellement une seconde objection sur le même frein (prix ou odeur ou texture etc...)

L'objection a pour but de vérifier que le candidat doit être capable de repérer les freins à la décision et compléter l'argumentation.

exemples d'objections :

⇒ sur le prix

- je trouve ce produit trop cher
- je trouve ce produit trop cher par rapport à la quantité (sérum, ampoules...)

⇒ sur la multiplicité des produits

- tous ces produits me semblent trop compliqués à utiliser.
- êtes-vous sûre que mon problème nécessite autant de produits ?

⇒ sur le mode d'emploi

- je ne suis pas sûre de savoir utiliser... (Eye-liner, gommage, masque...)

⇒ sur la durée d'utilisation du produit ou de la prestation

- je ne peux pas consacrer autant de temps à la cure que vous me proposez

⇒ sur la qualité du produit

- êtes-vous sûre que ce produit (cette prestation) résoudra mon problème ?
- ce produit est-il naturel ?

⇒ sur le conditionnement

- Je préfère le conditionnement en tube au flacon pompe
- Ce conditionnement n'est pas adapté car je me déplace souvent et je préfère des petits conditionnements

Groupement « Est »		Session 2006	Consignes jury	Tirages	
CAP ESTHETIQUE COSMETIQUE			Code examen	A	
Épreuve : EP3 - Vente conseil				L	
Coefficient : 2	Durée : 30 minutes	Feuillet :	1/2	R	

Remarques :

- Le membre du jury jouant la cliente se tient à une distance facilitant le dialogue avec la candidate, assis ou debout. Il ne doit en aucun cas déstabiliser le candidat en simulant l'énervement ou en ayant l'air de ne pas écouter le candidat...etc...
- Le candidat pourra proposer une vente de services au même titre qu'une vente de produit
- **Il n'est pas imposé au candidat de conclure la vente** néanmoins le jury acceptera cette démarche
- La vente additionnelle n'est pas obligatoire, toutefois, le candidat ne sera pas sanctionné s'il propose une vente complémentaire au cours ou à l'issue du sketch de vente
- La fiche technique est notée et sert de support à la prestation orale. En conséquence lors de la prestation orale les produits et ou services proposés doivent être en cohérence avec ceux figurant sur cette fiche.
- Des emballages et produits factices servent de support à la vente.
- **Notation : si le candidat a commis une erreur sur le choix du produit ou du service, il ne sera pénalisé qu'une seule fois (au niveau de la fiche technique)**
- Précisions relatives à la nature des produits
 - o Les produits spécifiques : gommage, contour des yeux, sérum, ampoule, crème pour le cou...
 - o Les produits quotidiens : nettoyage, protection, réparation (crème de jour, crème de nuit).

L'épreuve orale ne dépassera en aucun cas 10 mn.

Organisation du passage des candidats : afin d'éviter la transmission des informations lorsque le centre a plusieurs vagues de candidats dans la même matinée, prévoir deux salles : une pour la partie écrite, l'autre pour regrouper les candidats après l'épreuve. Ceux-ci seront libérés lorsque la deuxième vague commencera à composer.