

Date : Matin Après-midi

NOM ET SIGNATURE DES MEMBRES DU JURY :

PHASE DE LA VENTE	CRITÈRES D'ÉVALUATION Voir barème détaillé ci-joint	B A R È M E	NUMÉRO DES SUJETS				NUMÉRO CANDIDATS			
ACCUEIL COMMUNICATION	<ul style="list-style-type: none"> - Attitude avenante - Présentation (coiffure, habillement, maquillage ...) - Mise en confiance du client / de la cliente. - Aptitude générale à la communication verbale et non verbale 	5								
RECHERCHE DES BESOINS	<ul style="list-style-type: none"> - Découverte des besoins exprimés - Prise en compte des besoins exprimés - Intégration des nouvelles informations - Reformulation de la découverte des besoins 	7								
CHOIX DU PRODUIT OU SERVICE	<ul style="list-style-type: none"> - Choix judicieux et adapté 	4								
ARGUMENTATION	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation d'une argumentation logique, rigoureuse et adaptée - Capacité à valoriser produit et /ou service (démonstration) 	6								
RÉPONSE À L'OBJECTION	<ul style="list-style-type: none"> - Attitude et maîtrise face à l'objection 	2								
PRISE DE CONGÉ	<ul style="list-style-type: none"> - conclusion vente - Prise de congés 	3								
		SOUS TOTAL								
FICHE		10								
	TOTAL	40								
	TOTAL SUR 20 ARRONDI AU DEMI-POINT SUPÉRIEUR									

PHASES	CRITÈRES D'ÉVALUATION	POINTS	BARÈME
ACCUEIL COMMUNICATION	- Attitude avenante	0	Candidate « distante »
	- Présentation (coiffure, habillement...)	1	Candidate accueillante
	- Mise en confiance du client/de la cliente	0	En inéquation avec la profession
	- Aptitude générale à la communication verbale	1	En adéquation avec la profession
	- Aptitude générale à la communication non-verbale	0	NON
	- Découverte des besoins exprimés	1	OUI
	- Prise en compte des besoins exprimés	0	Non adaptée à la situation
	- Intégration des nouvelles informations	1	Adaptée à la situation
	- Reformulation de la découverte des besoins	0	Non adaptée à la situation
	- Choix judicieux	1	Adaptée à la situation
CHOIX DU PRODUIT	- Capacité à valoriser le produit et/ou le service (démonstration...)	0	Pas de questionnement
	- Attitude et maîtrise face à l'objection	1	Questionnement incomplet
	- Conclusion vente (accord, encaissement, doses d'essai, carte de fidélité)	2	Questionnement complet
	- Prise de congé (accompagnement, « parfumage »)	0	Pas de prise en compte des besoins
	- Présentation d'une argumentation logique, rigoureuse et adaptée	1	Prise en compte partielle des besoins
	- Intégration des nouvelles informations	2	Prise en compte complète des besoins
	- Reformulation de la découverte des besoins	0	NON
	- Choix judicieux	1	OUI
	- Capacité à valoriser le produit et/ou le service (démonstration...)	0	NON
	- Attitude et maîtrise face à l'objection	1	OUI
ARGUMENTATION	- Hors sujet (produit inadapté)	0	Hors sujet (produit inadapté)
	- Conclusion vente (accord, encaissement, doses d'essai, carte de fidélité)	2	Produit partiellement adapté aux besoins
	- Prise de congé (accompagnement, « parfumage »)	4	Produit totalement adapté aux besoins
	- Présentation d'une argumentation logique, rigoureuse et adaptée	0	Argumentation inadaptée aux besoins
	- Intégration des nouvelles informations	2	Argumentation adaptée en partie aux besoins du client
	- Reformulation de la découverte des besoins	4	Argumentation adaptée mais non structurée
RÉPONSE À L'OBJECTION	- Capacité à valoriser le produit et/ou le service (démonstration...)	6	Argumentation rigoureuse, logique et adaptée
	- Conclusion vente (accord, encaissement, doses d'essai, carte de fidélité)	0	NON
	- Prise de congé (accompagnement, « parfumage »)	2	OUI
	- Attitude et maîtrise face à l'objection	0	Aucune maîtrise face à l'objection
PRISE DE CONGÉ	- Conclusion vente (accord, encaissement, doses d'essai, carte de fidélité)	2	Objection maîtrisée mais incomplète
	- Prise de congé (accompagnement, « parfumage »)	3	Réponse pertinente à l'objection
	- Attitude et maîtrise face à l'objection	0	Vente non conclue
	- Conclusion vente (accord, encaissement, doses d'essai, carte de fidélité)	1	Conclusion incomplète ou maladroite
		2	Conclusion parfaitement maîtrisée
		0	NON
		1	OUI

CONSIGNES AU JURY

Rappel des exigences de l'épreuve pour le jury :

- Le jury ne devra formuler qu'une seule objection (réf : définition de l'épreuve).
- Le jury ne doit pas exiger une vente complémentaire.
- Ce n'est pas une épreuve de technologie des produits.
- La personne du jury qui sert de modèle lors de l'observation doit servir de cliente lors de l'oral.
- Les membres du jury corrigent la fiche d'observation.
- Le jury doit justifier une note « 0 » au dos de la feuille de notation.
(Préciser le numéro de la candidate)
- Les sujets étant imposés, il n'existe pas forcément de lien entre la fiche d'observation et la partie orale de la vente.
- Chaque jury utilisera le barème détaillé pour une meilleure harmonisation de notation.

C.A.P.

Spécialité : **ESTHÉTIQUE COSMÉTIQUE**

Soins esthétiques-conseil-vente

Code Spécialité : 50 33604

Durée :
10 min

Session
2005

Épreuve : **EP3 – Vente-Conseil**

N° Sujet :

Coefficient:
2

Folio
1 / 1