



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP Nord Pas-de-Calais pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Campagne 2009

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

BREVET PROFESSIONNEL COIFFURE

ÉPREUVE E.4 : Gestion de l'entreprise	Sous épreuve U.41 : Vente – Conseil	
Épreuve Ponctuelle	Durée : 20 minutes	Coefficient : 2
Commission d'interrogation :	Candidat :	Etablissement :
Nom :		
Nom :		

A. Situation orale : réaliser un diagnostic et une vente

(10 minutes)

Critères d'évaluation	TI ⁽¹⁾	I	S	TS	Note
Accueil					3
Réalisation du diagnostic					10
Présentation du (des) produit(s) ou service(s)					2
Argumentation au regard du diagnostic/ou du besoin					8
Qualité de la communication orale					2

Sous total A ⇒

/25

B. Situation écrite : renseigner une fiche technique *modèle de fiche jointe

(10 minutes)

Critères d'évaluation	TI ⁽¹⁾	I	S	TS	Note
Exactitude du diagnostic					6
Exactitude de la prescription					6
Justification des prescription portées sur la fiche					3

(1) TI : très insuffisant - I : insuffisant - S : satisfaisant - TS : très satisfaisant

Sous total B ⇒

/15

Date :

Signature des membres de la commission d'interrogation :

Note (A + B) ⇒

/40

Observations :

Note de l'épreuve ⇒

/20

Prière de consulter les indicateurs d'évaluation et les recommandations pages suivantes et d'agrafer la fiche technique à l'intérieur du document

BREVET PROFESSIONNEL COIFFURE

INDICATEURS D'ÉVALUATION

A. Situation orale

A.1. Accueil

Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ La formule d'accueil est incorrecte. ⇒ L'attitude d'accueil est peu engageante. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ La formule d'accueil est banale. ⇒ L'attitude d'accueil est peu engageante. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ La formule d'accueil est correcte. ⇒ Le contact avec le client est engageant : attitude, sourire, 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ La formulation de l'accueil correspond parfaitement à la situation (personnalisation de l'accueil) ⇒ La présence est engageante dès le premier contact - sourire

A.2. Diagnostic

<u>Le diagnostic est erroné</u>	<u>Le diagnostic est partiel</u>	<u>Le diagnostic est juste</u>	<u>Le diagnostic est professionnel</u>
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les différents critères d'identification (qualité des cheveux, du cuir chevelu, des anomalies ou imperfections, de la morphologie...) ne sont pas pris en compte ou sont inexacts ⇒ Le vocabulaire professionnel est peu ou mal employé. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les critères d'identification sont pris en compte de façon insuffisante ou incomplète. ⇒ Le vocabulaire professionnel est connu 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les critères d'identification sont considérés dans leur globalité, de façon interdépendante. ⇒ Le vocabulaire professionnel est connu 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les critères d'identification sont considérés dans leur globalité, de façon interdépendante. ⇒ Le vocabulaire professionnel est recherché et employé de façon pertinente

A.3. Présentation du produit ou du service

<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le produit ou le service ne correspond pas aux attentes du client 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le produit ou le service proposé satisfait partiellement le client 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le produit ou le service proposé correspond aux souhaits du client 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le produit ou le service proposé correspond aux attentes du client et est mis en valeur
---	--	--	---

A.4. Vente : Argumentation au regard du diagnostic établi et des attentes du client, et conseils donnés sur les produits et/ou les services

<u>Non respect des fondements de la vente</u>	<u>La vente est imparfaite</u>	<u>La vente est pertinente</u>	<u>La vente est parfaite</u>
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les étapes élémentaires de la vente n'ont pas été respectées (accueil, écoute active, questionnement, diagnostic, argumentation, traitement des objections, démonstration, prise de congé). ⇒ Les arguments proposés ne sont pas hiérarchisés en fonction des éléments du diagnostic. ⇒ L'argumentaire ne s'appuie pas sur la phase de questionnement antérieure qui a permis de déterminer les besoins, attentes ou motivations du client ⇒ La vente n'a pas pu s'effectuer dans de bonnes conditions 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les arguments sont énoncés. Ils sont liés au diagnostic ou la phase de questionnement (besoins, attentes, motivations,...). ⇒ Les connaissances professionnelles et techniques ne paraissent pas approfondies. ⇒ Certaines étapes ont été négligées (absentes ou mal traitées). La vente ne s'est pas effectuée dans les meilleures conditions car des informations manquent tant chez le vendeur (pour sa proposition, son argumentation, ...) que chez le client (pour être convaincu). 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les arguments sont hiérarchisés afin de répondre en priorité aux préoccupations les plus importantes du client (diagnostic, besoins, attentes, motivations,...). ⇒ Le candidat apporte la preuve de ses arguments. ⇒ Toutes les étapes de la vente ont été respectées. Accueil, écoute active, questionnement, diagnostic cohérent, argumentation adaptée et démonstration ont permis de vendre les techniques ou les soins les plus appropriés 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Idem Satisfaisant <li style="text-align: center;">+ ⇒ Le candidat agit en véritable professionnel, procède à des démonstrations, utilise à bon escient les supports disponibles (notices, tarifs, publicité,...). ⇒ Le candidat emploie un vocabulaire professionnel adapté à la compréhension du client. Il a pensé à réaliser une vente additionnelle ou complémentaire.

A.4. Communication orale (clarté, expression, langage verbal et non verbal)

<u>La communication est difficile</u>	<u>La communication est imparfaite</u>	<u>La qualité de la communication est satisfaisante</u>	<u>La communication est parfaite</u>
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ L'attitude du candidat ne facilite pas la communication. ⇒ L'écoute active et le questionnement sont peu (ou ne sont pas) employés. ⇒ La connaissance des besoins se limite aux propos du client. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ L'écoute active et le questionnement sont employés partiellement. Ils ne permettent ni une recherche et une connaissance approfondie des besoins, ni la proposition de techniques ou de soins appropriés... 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ L'écoute est active, le questionnement, la reformulation sont employés avec facilité et permettent d'établir les bases d'une communication et d'une vente réussie 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Idem Satisfaisant <li style="text-align: center;">+ ⇒ Le candidat s'adapte parfaitement au client (registre de langage, ton, gestuelle...)

B. Situation écrite

B.1. Exactitude du diagnostic :

Très insuffisant <i>Le diagnostic est erroné</i>	Insuffisant <i>Le diagnostic est partiel</i>	Satisfaisant <i>Le diagnostic est juste</i>	Très satisfaisant <i>Le diagnostic est excellent</i>
<ul style="list-style-type: none"> ⇨ Les caractéristiques des différents critères d'identification (qualité des cheveux, du cuir chevelu, des anomalies ou imperfections, de la morphologie,...) sont fausses. ⇨ Le vocabulaire professionnel est peu ou mal employé. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇨ Les différents critères d'identification sont pris en compte de façon insuffisante ou incomplète. ⇨ Le vocabulaire professionnel est connu 	<ul style="list-style-type: none"> ⇨ Les différents critères d'identification sont considérés dans leur globalité, de façon interdépendante. ⇨ Le vocabulaire professionnel est connu 	<ul style="list-style-type: none"> ⇨ Les différents critères d'identification sont considérés dans leur globalité, de façon interdépendante. ⇨ Le vocabulaire professionnel est connu ⇨ Le vocabulaire professionnel est recherché et employé de façon pertinente

B.2. Exactitude de la prescription :

<i>La prescription est erronée</i>	<i>La prescription est partielle</i>	<i>La prescription est adéquate</i>	<i>La prescription est pertinente</i>
<ul style="list-style-type: none"> ⇨ Elle ne correspond pas au diagnostic, démontre une méconnaissance des techniques ou des soins. ⇨ Elle peut nuire au client. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇨ Elle ne répond qu'à une partie du diagnostic. ⇨ Les techniques ou soins proposés sont connus. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇨ Tous les éléments du diagnostic sont pris en considération. ⇨ Les techniques ou soins proposés sont connus. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇨ Tous les éléments du diagnostic sont pris en considération. ⇨ Les techniques ou soins proposés vont permettre une amélioration de la situation initiale.

B.3. Organisation des informations sur la fiche :

<i>La fiche est incomplète et mal organisée</i>	<i>La fiche est incomplète</i>	<i>Les contenus sont présents et bien présentés</i>	<i>L'organisation des contenus est réalisée avec rigueur et précision</i>
<ul style="list-style-type: none"> ⇨ L'ensemble des informations commerciales et techniques ne figurent pas. ⇨ La présentation des informations est peu lisible, désordonnée. ⇨ L'ensemble est peu soigné. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇨ Les contenus sont présentés trop succinctement ⇨ L'information commerciale est partiellement indiquée. ⇨ La présentation manque d'organisation. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇨ Les informations techniques et commerciales sont indiquées. ⇨ L'ensemble des informations portées est bien organisé et présenté avec soin. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇨ Les informations nécessaires sont toutes présentes et bien lisibles. ⇨ Les expressions techniques sont bien notées. ⇨ Les informations commerciales sont présentées avec rigueur et soin.

BP COIFFURE (options A et B)

Rappel de la définition de l'épreuve E4 (gestion de l'entreprise) – partie S/E Vente - conseil

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale qui prend appui sur l'observation d'un modèle et d'une situation proposée par les examinateurs.

Le candidat doit :

- ⇒ réaliser un diagnostic et une vente-conseil de produits et/ou de services,
- ⇒ renseigner une fiche technique remise par le jury (diagnostic, prescription, justification...)

Les examinateurs peuvent mettre à la disposition du candidat, des documents et/ou des produits servant de support à l'épreuve.

Cette épreuve, d'une durée de vingt minutes, se décompose en dix minutes pour le diagnostic et la vente et dix minutes pour la rédaction de la fiche technique.

Les examinateurs sont :

- ⇒ un professeur de coiffure et un professionnel
OU
- ⇒ un professeur de vente et un professionnel
OU
- ⇒ un professeur de coiffure et un professeur de vente

L'un des examinateurs joue le rôle de modèle et de client (il est possible de prévoir des personnes différentes pour tenir le rôle de client afin de diversifier les diagnostics).

Avant cette épreuve, les membres de la commission se concertent :

- ⇒ pour harmoniser le jeu de rôle,
- ⇒ pour étudier les critères et les indicateurs d'évaluation.

Pour des candidats au BP, il me semblerait intéressant de les faire réfléchir à partir d'une structure de fiche technique où les principales rubriques seraient identifiées sur les éléments qu'il leur semblerait utile à indiquer. Le fait de se contenter de cocher des cases n'est pas incitateur au raisonnement.

Exemple sur un format A4

CLIENT X.....	Principales informations
Caractéristiques techniques	Lui laisser le soin d'indiquer les infos essentielles : nature et état du cheveu Nature et état du cuir chevelu Shampoings, allergies etc....
Caractéristiques commerciales	Produits vendus Préconisations de soins

Trop souvent la fiche technique se limite à des renseignements sur la permanente, les soins de coloration etc. Un vrai suivi sur les propositions de soins ou la vente de produits ou d'accessoires serait la démonstration que l'on peut augmenter son chiffre d'affaire par d'autres services offerts à la cliente (certains coiffeurs réalisent de 10% à 15% de plus par ces prestations).

CRDP Nord Pas-de-Calais