



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

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

CAP COIFFURE

SESSION 2009

EP3 COMMUNICATION

Durée 15 min maximum

Coefficient : 2

L'évaluation de chaque compétence est globale à partir des indicateurs d'évaluation listés.

Compétences/ Indicateurs d'évaluation	Barème pts	Numéro des candidats					
C41 Accueillir <ul style="list-style-type: none">- Tenue adaptée, soignée- Comportement gestuel et attitude adaptés à la situation- Attitude avenante- Qualité de l'écoute- Mise en confiance du « client »	6						
C42 Recevoir et transmettre un message <ul style="list-style-type: none">- Formulation de questions pertinentes- Enchaînement logique des questions- Langage adapté à la situation- Qualité de l'expression orale- Aisance de l'expression- Qualité de la réponse à l'objection- Indication correcte des caractéristiques des produits et/ou services	8						
C14 Identifier les besoins du client <ul style="list-style-type: none">- Énoncé correct des souhaits et besoins du « client » (reformulation)	6						
Total (note arrondie au ½ pt supérieur)	20						

Remarque : la maîtrise des compétences tient compte de la mobilisation (de la mise en application) des savoirs associés appartenant à la communication professionnelle

Date : _____ noms des membres de la commission évaluation et signatures :

Lieu évaluation :