



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.

SUJET N° 1 A**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Accueil téléphonique

Le ou (la) client(e) souhaite prendre un rendez-vous pour une technique longue (à préciser dans le dialogue), en fin de journée.

Note au jury :

Un des membres du jury devra tenir le rôle du client (ou de la cliente) pour le sujet ci-dessus.

Le jury « Acteur » devra se trouver dos à dos avec le candidat.

Mettre un téléphone à disposition du candidat.

Indiquer un nom de salon au candidat en début d'épreuve.

Rappel des exigences de l'épreuve.

Cette épreuve orale, d'une durée maximale de 15 minutes vérifie l'**aptitude du candidat à communiquer avec les clients**. Le candidat devra :

- accueillir le membre du jury qui sera le (la) client(e),
- s'enquérir de ses attentes,
- répondre à une demande de précision, d'avis, à une objection,
- reformuler les attentes du (de la) client(e).

CAP COIFFURE				
ÉPREUVE : EP3 COMMUNICATION				SUJET N°1A
Durée : 15 minutes oral maximum	Code : 50 336 05	Coef. : 2	SESSION 2009	Page 1/1

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 2 A

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Accueil téléphonique

Le ou (la) client(e) souhaiterait une prestation à domicile.

Note au jury :

Un des membres du jury devra tenir le rôle du client (ou de la cliente) pour le sujet ci-dessus.

Le jury « Acteur » devra se trouver dos à dos avec le candidat.

Mettre un téléphone à disposition du candidat.

Indiquer un nom de salon au candidat en début d'épreuve.

Rappel des exigences de l'épreuve,

Cette épreuve orale, d'une durée maximale de 15 minutes vérifie l'aptitude du candidat à **communiquer avec les clients**. Le candidat devra :

- accueillir le membre du jury qui sera le (la) client(e),
- s'enquérir de ses attentes,
- répondre à une demande de précision, d'avis, à une objection,
- reformuler les attentes du (de la) client(e).

CAP COIFFURE				
ÉPREUVE : EP3 COMMUNICATION				SUJET N°2A
Durée : 15 minutes oral maximum	Code : 50 336 05	Coef. : 2	SESSION 2009	Page 1/1