



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**

BP COIFFURE
 Session 2010
ÉPREUVE E4
 Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N°1

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : MONDIEU

PROFESSION : Secrétaire

PRÉNOM : Thérèse

ÂGE : 46 ans

DATE DE NAISSANCE : 14/04/1964

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
 Peu attirée par la mode

ADRESSE :
 35, rue Sainte Barbe
 14100 LISIEUX

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : fin

Autres (préciser) : Electriques et mous

NATURE DES CHEVEUX :

Sensibilisés Colorés

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

| PRESTATIONS DE SERVICES : | JUSTIFICATIONS : |
|---|--|
| Protection | Cheveux sensibilisés pour uniformiser la fibre capillaire. Réduit la porosité du cheveu. |
| Décollement de racines | Faciliter le recoiffage. Donner du volume. |
| Ton sur ton | Pour uniformiser la couleur, apporter un léger reflet. |
| Soin cheveux permanentés en spray | Texture légère pour ne pas alourdir la chevelure sans rinçage, pratique à utiliser. |
| PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE : | JUSTIFICATIONS : |
| Shampooing cheveux permanentés | Pour maintenir et entretenir la boucle. |
| Spray sans rinçage | Action rapide, utilisation simple. |
| Mousse de coiffage | Apporte du volume et texturise les boucles. |

BP COIFFURE
Session 2010
ÉPREUVE E4
Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 2

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : MADSEN

PROFESSION : Lycéenne

PRÉNOM : Eléonore

DATE DE NAISSANCE : 20 mars 1993

ÂGE : 17ans

ADRESSE :
 8, rue de l'Épinette
 14210 EPRON

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
 dynamique

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : Fin

Autres (préciser) : raide

NATURE DES CHEVEUX :

Naturels

| PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS | |
|---|--|
| PRESTATIONS DE SERVICES : | JUSTIFICATIONS : |
| Coupe déstructurée | Coiffée, décoiffée, plus tendance. |
| Coloration d'oxydation + mèches rouges, oranges ou platines Ou Rajouts en mèches | Correspond à l'image du groupe Tokyo Hôtel. |
| PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE : | JUSTIFICATIONS : |
| Shampooing spécifique couleur | Maintient et protège la couleur contre les agressions extérieures. |
| Soin après couleur | Nourrit le cheveu sensibilisé par la couleur. |
| Cire | Pour mettre en place le côté déstructuré, tendance. |

BP COIFFURE
 Session 2010
ÉPREUVE E4
 Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 3

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : GRAINER

PROFESSION : Directrice des ressources humaines

PRÉNOM : Denise

ÂGE : 41 ans

DATE DE NAISSANCE : 20/07/1969

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
Classique

ADRESSE :
10, rue Victor Hugo
17300 ROCHEFORT

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : fin

Autres (préciser) :
Bruns jusqu'aux épaules
Perte des cheveux

NATURE DES CHEVEUX :

Naturels

| PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS | |
|--|--|
| PRESTATIONS DE SERVICES : | JUSTIFICATIONS : |
| Shampooing | Spécifique cheveux fins. Donne de la force aux cheveux. |
| Coupe | Oter les pointes abîmées et fortifier les cheveux. |
| Ton sur ton Ou Mèche | Pour apporter de la brillance aux cheveux ternes. |
| PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE : | JUSTIFICATIONS : |
| Shampooing spécial « après mèches » | Apporte la brillance aux cheveux méchés. |
| Ampoules anti chute | Tonifie et réactive le cuir chevelu. Réduit la chute. Fortifie le cheveux. |

BP COIFFURE
 Session 2010
ÉPREUVE E4
 Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 4

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : MYRTILLE

PROFESSION : Commerciale en informatique

PRÉNOM : Christine

DATE DE NAISSANCE : 10/06/1978

ÂGE : 32 ans

ADRESSE :
 14, rue Pierre Loti
 17300 ROCHEFORT

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
 Active
 Dynamique

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : fin

Autres (préciser) :
 Cheveux longs châtain
 De plus en plus de cheveux blancs

NATURE DES CHEVEUX :

Naturels

Frisés naturellement

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

| PRESTATIONS DE SERVICES : | JUSTIFICATIONS : |
|---|---|
| Mèches « effets couleurs » | Pour nuancer la chevelure et masquer les cheveux blancs. |
| Coupe dégradée | Pour créer un volume et mettre en valeur les nuances de couleur. La coupe dégradée permettra de bien évoluer dans le temps. |
| Coiffage / Séchage | Pour mettre en valeur les boucles naturelles. |
| Produits de fixation | Favorise la tenue et apporte brillance. |
| PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE : | JUSTIFICATIONS : |
| Shampooing avec des pigments colorants | Pour nuancer l'ensemble de la chevelure, masquer les cheveux blancs et entretenir les mèches. |
| Masque | Favorise le démêlage, hydrate le cheveu. Apporte brillance et douceur aux cheveux. Favorise la formation de la boucle. |
| Produit de finition (gel / spray / brillantine) | Fixe la coiffure dans le mouvement et apporte de la brillance |

BP COIFFURE
 Session 2010
ÉPREUVE E4
 Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 5

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : MONIN

PRÉNOM : Amélie

DATE DE NAISSANCE : 24/05/1974

ADRESSE :
 8, rue de la Monnaie
 18000 BOURGES

PROFESSION : Responsable commerciale

ÂGE : 36 ans

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
 Présentation soignée

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : moyen

Autres (préciser) :
 Pointes fourchues

NATURE DES CHEVEUX :

Naturels

Frisés naturellement

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

| PRESTATIONS DE SERVICES : | JUSTIFICATIONS : |
|--|--|
| Défrisage pour cheveux européens | Pour obtenir un cheveu lisse durablement. |
| Soins pour cheveux sensibilisés | Pour nourrir en profondeur le cheveu et faciliter le démêlage. |
| Coupe dégradée | Adaptée à la physionomie de la cliente tout en conservant la longueur et éliminer les pointes sensibilisées. |
| Coiffage naturel | Afin de ne pas abîmer le cheveu suite à la technique pratiquée. |
| PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE : | JUSTIFICATIONS : |
| Shampooing lissant | Il conservera plus longtemps l'effet du défrisage. |
| Soin pour cheveux sensibilisés | Il hydratera les longueurs, apportera de la douceur et facilitera le démêlage. |
| Sérum | Il donnera brillance et éclat. |
| Laque anti-frisottis | Pour un coiffage impeccable, les cheveux rebelles seront disciplinés. |



BP COIFFURE
Session 2010
ÉPREUVE E4
Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 6

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : PIVOTEAU

PROFESSION : Secrétaire
médicale

PRÉNOM : Sophie

DATE DE NAISSANCE : 01/01/1987

ÂGE : 23 ans

ADRESSE :
69, rue Dorée
45200 MONTARGIS

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
Réservée - Timide

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : moyen

Autres (préciser) :
Chevelure terne manquant de volume

NATURE DES CHEVEUX :

Naturels

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

| PRESTATIONS DE SERVICES : | JUSTIFICATIONS : |
|---|--|
| Coloration sans ammoniacque ton sur ton (marron) ou balayage (ton sur ton marron) | Ce type de coloration évite le test de sensibilité, donne moins d'effet racines et permet d'obtenir la luminosité souhaitée. |
| Soins après coloration sans rinçage | Nourrit le cheveu et protège l'éclat de la couleur sans alourdir. |
| Coupe dégradée | Donne du mouvement et apporte plus de volume. |
| Brushing | Il met en valeur la coupe, la couleur et le volume. |
| PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE : | JUSTIFICATIONS : |
| Shampooing pour cheveux colorés, à alterner avec un | Il apportera de la douceur et entretiendra l'éclat de la couleur. |
| shampooing redynamisant | Il redonnera du tonus à la chevelure. |
| Mousse « volumatrice » | Elle facilitera le coiffage et apportera du volume en racines. |
| Spray fixant | Il assurera une meilleure tenue au coiffage. |

BP COIFFURE
 Session 2010
ÉPREUVE E4
 Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 7

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : CAMION

PROFESSION : Peintre en bâtiment

PRÉNOM : Florent

DATE DE NAISSANCE : 17/12/1959

ÂGE : 51 ans

ADRESSE :
 14, rue des Fleurs
 18000 BOURGES

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
 Client fidèle

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : fin

Autres (préciser) :

Raide

Chute de cheveux

NATURE DES CHEVEUX :

Naturels

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

| PRESTATIONS DE SERVICES : | JUSTIFICATIONS : |
|--|---|
| Coupe actuelle | Permet de répondre à ses attentes. |
| Soin anti-pellicules | Permet de lui expliquer comment utiliser le produit chez lui. |
| PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE : | JUSTIFICATIONS : |
| Shampooing anti-pellicules | Pour lutter contre son problème de pellicules. |
| Gel | Pour maintenir l'effet obtenu en salon. |
| Ampoules anti-chutes | Tonifie et réactive le cuir chevelu. Réduit la chute. Fortifie le cheveu. |

BP COIFFURE
Session 2010
ÉPREUVE E4
Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 8

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : BRIN

PROFESSION : Etudiante en droit

PRÉNOM : Camille

ÂGE : 22 ans

DATE DE NAISSANCE : 04/02/1988

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
Naturel

ADRESSE :
120, faubourg Banner
45000 ORLEANS

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : fin

Autres (préciser) :

Cuir chevelu sain

Cheveux longs

NATURE DES CHEVEUX :

Méchés

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

| PRESTATIONS DE SERVICES : | JUSTIFICATIONS : |
|--|---|
| Mèches blondes décolorées sur toute la chevelure | Elles donneront du relief. |
| Couleur cuivrée, marronnée sur les longueurs et pointes | Elle apportera de la luminosité à sa chevelure tout en conservant le style naturel de la cliente. |
| Coupe dégradée | Adaptée à sa physionomie et à la nature de son cheveu, elle permettra d'obtenir plus de volume. |
| Coiffage naturel | Il mettra en valeur les techniques de la coupe. |
| PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE : | JUSTIFICATIONS : |
| Shampooing pour cheveux colorés et méchés | Il conserve plus longtemps l'éclat de la couleur et des mèches. |
| Soin hydratant sans rinçage | Il nourrira en profondeur les longueurs et les pointes sans alourdir la chevelure. |
| Mousse de coiffage | Elle apportera du volume tout en gardant un effet naturel. |
| Laque | Elle fixera la chevelure. |

BP COIFFURE
Session 2010
ÉPREUVE E4
Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 9

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : LELONG

PROFESSION : Cadre dans la grande distribution

PRÉNOM : Adeline

DATE DE NAISSANCE : 16/10/45

ÂGE : 64 ans

ADRESSE :
 18 rue A. Dumas
 87000 LIMOGES

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
 Dynamique

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : fin

Autres (préciser) : Fourchus

NATURE DES CHEVEUX :

Naturels

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

| PRESTATIONS DE SERVICES : | JUSTIFICATIONS : |
|---|---|
| 1 shampoing cheveux fins | Donner volume, densité, légèreté. |
| 1 coupe dégradée au-dessus des épaules | Apporter un « look » plus moderne. |
| Mèches dorées au-dessus du visage | Effet jeune et dynamique. |
| Masque gelée | Réparer la fibre, lisser les écailles. |
| 1 coiffage naturel | Aspect souple et moderne. |
| PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE : | JUSTIFICATIONS : |
| Shampoing cheveux colorés | Protéger la couleur, régénérer la fibre capillaire. |
| 1 mousse | Amplifier le volume, éliminer l'électricité statique. |
| 1 spray | Apporter fermeté et tonicité cheveux légers et souples. |

BP COIFFURE
 Session 2010
ÉPREUVE E4
 Sous-épreuve U41 – Vente-conseil

CORRIGÉ THÈME N° 10

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E)

NOM : LAURENT

PROFESSION : Lycéen

PRÉNOM : Paul

DATE DE NAISSANCE : 28 juillet 1992

ÂGE : 18 ans

ADRESSE :
 18 rue des Bruyères
 45000 ORLÉANS

STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) :
 décontracté

DIAGNOSTIC

ÉTAT DU CHEVEU : Moyen

Autres (préciser) : gras

NATURE DES CHEVEUX :

Naturels

PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS

| PRESTATIONS DE SERVICES : | JUSTIFICATIONS : |
|--|---|
| Mèches avec effet froissé ou glacé (mèches placées sur les pointes) | Apporte du relief. Effet New Look. Assèche les cheveux gras. |
| Coupe dégradée très effilée | Donne du volume. Structure la coupe. |
| PRODUITS DE VENTE POUR UNE UTILISATION À DOMICILE : | JUSTIFICATIONS : |
| Shampooing cheveux colorés | Maintient le reflet. |
| Cou mèches | Prolonge l'effet mèches. |
| Shampooing spécifique cheveux gras | Assainit le cuir chevelu. Réduit l'effet de sébum. Normalise la sécrétion des glandes sébacées. Redonne légèreté, volume et éclat des cheveux. |
| Gel | Maintient, facilite le coiffage. |

Brevet Professionnel Coiffure

U41 – Vente Conseil

Fiche d'évaluation Vente

| CRITÈRES D'ÉVALUATION | POINTS |
|---|--------|
| Recherche des besoins | 2 |
| Diagnostic | 3 |
| Proposition de prestations | 2 |
| Argumentation des services | 2,5 |
| Proposition de produits | 2 |
| Argumentation des produits | 2,5 |
| Réponses aux objections (2 maximum) | 2 |
| Comportement du candidat, aptitude à la communication | 2 |
| Présentation du candidat | 2 |

CRITÈRES D'ÉVALUATION

RECHERCHE DES BESOINS (2 points)

| | | | |
|--|-----------------------------|---------------------------------|------------------|
| Rapide, précise, correctement formulée | Recherche hésitante, longue | Recherche maladroite, imprécise | Pas de recherche |
| TS 2 pts | S 1 pt | I 0,5 pt | TI 0 |

DIAGNOSTIC (3 points)

| | | | |
|----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| Diagnostic exact et rapide | Diagnostic hésitant, lent mais exact | Diagnostic imprécis, incomplet | Pas de diagnostic ou diagnostic faux |
| TS 3 pts | S 2 pts | I 1 pt | TI 0 |

PROPOSITION DE PRESTATIONS (2 points)

| | | | |
|---|---|-----------------------------------|---------------------|
| Proposition correspondant bien au cas proposé | Proposition hésitante, longue mais exacte | Proposition maladroite ou abrupte | Proposition erronée |
| TS 2 pts | S 1 pt | I 0,5 pt | TI 0 |

ARGUMENTATION DES SERVICES (2,5 points)

| | | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|--|-------------------------------|
| Service proposé bien argumenté | Service proposé argumenté timidement | Service proposé mal argumenté, imprécis ou incomplet | Service proposé non argumenté |
| TS 2,5 pts | S 1,5 pts | I 1 pt | TI 0 |

PROPOSITION DE PRODUITS (2 points)

| | | | |
|------------------------------------|----------------------------------|-------------------------|---|
| Proposition adaptée à la situation | Proposition adaptée mais abrupte | Proposition mal adaptée | Pas de proposition ou proposition mal adaptée |
| TS 2 pts | S 1 pt | I 0,5 pt | TI 0 |

ARGUMENTATION DES PRODUITS (2,5 points)

| | | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|---|---------------------|
| Produit adapté, bien argumenté | Produit adapté mais peu argumenté | Produit inadapté ou mal adapté mais bonne argumentation | Pas d'argumentation |
| TS 2,5 pts | S 1,5 pt | I 0,5 pt | TI 0 |

RÉPONSE AUX OBJECTIONS (2 points)

| | | | |
|-----------------------|-------------------|--------------------------------|---|
| Bonne réponse adaptée | Réponse hésitante | Réponse maladroite, incomplète | Pas de réponse ou contourne l'objection |
| TS 2 pts | S 1 pt | I 0,5 pt | TI 0 |

COMPORTEMENT DU CANDIDAT (2 points)

| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| Comportement adapté, sourire, aisance | Manque d'assurance mais malgré tout agréable | Comportement inadapté, agressif, distant |
| TS 2 pts | S 1 pt | TI 0 |

PRÉSENTATION DU CANDIDAT (2 points)

| | | |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Présentation adaptée ou soignée | Présentation correcte | Présentation négligée |
| TS 2 pts | S 1 pt | TI 0 |

BP COIFFURE
ÉPREUVE E4
Sous-épreuve U41 – Vente-conseil (20 points)
BARÈME FICHE TECHNIQUE

IDENTIFICATION DU OU DE LA CLIENT(E) 3 POINTS

NOM : _____
 PRÉNOM : _____
 DATE DE NAISSANCE : _____
 ADRESSE : _____

PROFESSION : _____
 ÂGE : _____
 STYLE DU OU DE LA CLIENT(E) : _____

DIAGNOSTIC 7 POINTS

ÉTAT DU CHEVEU : fin Autres (préciser) :
 Moyen
 gros

NATURE DES CHEVEUX :

- Naturels
- Frisés naturellement
- Sensibilisés Colorés
 Méchés
 permanentés
- Très sensibilisés Colorés
 Méchés
 permanentés

| PROPOSITIONS SERVICES/PRODUITS | | | |
|---|--|---|---|
| PRESTATIONS PROPOSÉES 5 POINTS | JUSTIFICATIONS DES PRESTATIONS PROPOSÉES 5 POINTS | | |
| SERVICES PROPOSÉS | JUSTIFICATIONS : | | |
| Services proposés adaptés | Bonne justification bien argumentée | Justification maladroite, trop rapide ou incomplète | Pas de justification, pas d'argumentation |
| 2,5 | 2,5 | 1,5 | 0 |
| PRODUITS PROPOSÉS | JUSTIFICATIONS : | | |
| Produits proposés adaptés | Bonne justification bien argumentée | Justification maladroite, argumentation maladroite, ou rapide ou incomplète | Pas de justification, pas d'argumentation |
| 2,5 | 2,5 | 1,5 | 0 |

BREVET PROFESSIONNEL COIFFURE

Grille récapitulative de notation

| | | |
|---|---|--------------------------|
| ÉPREUVE E4 – Gestion de l'entreprise | Sous-épreuve U41 – Vente-Conseil | |
| ÉPREUVE PONCTUELLE | Durée : 20 min | Coefficient : 2 |
| Commission d'interrogation : | Candidat : | Centre d'examen : |
| Nom : | N° : | |
| Nom : | Nom : | |
| | Prénom : | |

A – Situation orale : réaliser un diagnostic et une vente (10 minutes)

| CRITÈRES D'ÉVALUATION | T I | I | S | T S |
|---|-----|---|---|-----|
| Recherche des besoins | | | | |
| Diagnostic | | | | |
| Proposition des prestations | | | | |
| Argumentation des services | | | | |
| Proposition des produits | | | | |
| Argumentation des produits | | | | |
| Réponse aux objections | | | | |
| Comportement du candidat, aptitude à la communication | | | | |
| Présentation du candidat | | | | |

TI : très insuffisant – I : insuffisant – S : satisfaisant – TS : très satisfaisant

Sous-total A /20

B – Situation écrite : renseigner une fiche technique (10 minutes)

cf. fiche technique du candidat

Sous-total B /20

Date :

Signature des membres de la commission d'interrogation :

Note A+B /40

Observations :

Note A+B /20