



Ce document a été numérisé par le CRDP
d'Alsace 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
SUJETS
COMMUNICATION (EP3)

À remettre aux examinateurs :

| | | | | | |
|------------------------------------|---|----|-----|---|--|
| 2 sujets « Accueil téléphonique » | : | de | 1A | à | 2A |
| 10 sujets « Coiffage » | : | de | 1CF | à | 10CF |
| 9 sujets « Coloration » | : | de | 1CL | à | 9CL |
| 6 sujets « Coupe » | : | de | 1CP | à | 6CP |
| 5 sujets « Mise en forme durable » | : | de | 1M | à | 5M |
| 11 sujets « Shampoing, soin » | : | de | 1S | à | 11S |
| 9 sujets « Vie quotidienne » | : | de | 1V | à | 9V |
| TOTAL : | | | | | <u>52 sujets au choix des examinateurs.</u> |

- À raison de 1 sujet par candidat et au maximum 3 utilisations du même sujet par jury.
- S'assurer que l'évaluateur qui joue le rôle du client peut être identifié à ce dernier.

| | | |
|-----------------------------|--------------------|-----------------|
| CAP COIFFURE | | |
| SESSION 2010 | Durée : 15 minutes | Coefficient : 2 |
| ÉPREUVE : EP3 COMMUNICATION | | Page de garde |

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 | Cof. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 2 A**SITUATION PROFESSIONNELLE**

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

Le ou (la) client(e) vient de faire une permanente récemment, elle souhaite revenir pour une coloration.

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 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 1 CF**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Coiffage

Le ou (la) client(e) par en vacances dans un pays chaud. Il ou Elle souhaite des conseils sur la façon de se coiffer.

Note au jury :

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

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°1CF |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 2 CF**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Coiffage

Le ou (la) client(e) a une soirée très habillée. Il (elle) souhaite une coiffure adaptée.

Note au jury :

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

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°2CF |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 3 CF

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Coiffage

Le ou (la) client(e) n'a pas de temps pour se coiffer. Le ou (la) cliente recherche une coiffure pratique.

Note au jury :

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

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°3CF |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 4 CF**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Coiffage

Le ou (la) client(e) aux cheveux plats souhaite du volume et ne pas passer de temps à se coiffer.

Note au jury :

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

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°4CF |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 5 CF**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Coiffage

Le ou (la) client(e) n'ayant jamais eu les cheveux bouclés, demande conseil.

Note au jury :

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

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°5CF |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 6 CF

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Coiffage

Le ou (la) client(e) présente une coiffure (sur un magazine). Il (elle) demande conseil sur la faisabilité de cette coiffure.

Note au jury :

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

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°6CF |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 7 CF

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Coiffage

Le ou (la) client(e) vous dit qu'il (elle) a adoré la coiffure de son ami(e) qui est venu(e) la semaine dernière.

Note au jury :

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

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°7CF |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 8 CF**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Coiffage

Le ou (la) client(e) souhaiterait une coiffure attachée.

Note au jury :

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

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°8CF |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 9 CF**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Coiffage

Le ou (la) client(e) est venu(e) se faire coiffer la semaine dernière, il (elle) a du mal à se recoiffer. Il (elle) demande conseil.

Note au jury :

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

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°9CF |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 10 CF

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Coiffage

Le ou (la) client(e) souhaiterait, sans changer de coupe, changer de coiffage.

Note au jury :

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

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°10CF |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 1 CL**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Coloration

Le ou (la) client(e) présente quelques premiers cheveux blancs et souhaite les couvrir par une coloration.

Note au jury :

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

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°1CL |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Cocf. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 2 CL**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Coloration

Le ou (la) client(e) prend rendez-vous pour faire des mèches.

Note au jury :

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

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°2CL |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 3 CL**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Coloration

Le ou (la) client(e) veut changer la couleur de ses cheveux et attend un conseil.

Note au jury :

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

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°3CL |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 4 CL

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Coloration

Le ou (la) client(e) a réalisé une couleur lui (elle) même, il (elle) n'aime pas le résultat.

Note au jury :

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

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°4CL |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 5 CL**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Coloration

Le ou (la) client(e) doit assister à une soirée costumée, il (elle) souhaite donner une touche de fantaisie à la couleur de ses cheveux.

Note au jury :

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

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°5CL |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 6 CL

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Coloration

Le ou (la) client(e) souhaite éclaircir un peu sa nuance.

Note au jury :

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

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°6CL |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 7 CL**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Coloration

Le ou (la) client(e) est allergique à beaucoup de produits et souhaite débiter dans le domaine de la coloration.

Note au jury :

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

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°7CL |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 8 CL

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Coloration

Le mari de la cliente a des cheveux blancs qui jaunissent, elle souhaite un conseil.

Note au jury :

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

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°8CL |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 9 CL**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Coloration

Le ou (la) client(e) souhaite une touche originale, en plus, dans sa couleur.

Note au jury :

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

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°9CL |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 1 CP**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Coupe

Le ou (la) client(e) s'est fait couper les cheveux par une cousine qui n'a pas exercé depuis de nombreuses années. La coupe est ratée. Il (elle) souhaite qu'on lui refasse une coupe.

Note au jury :

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

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°1CP |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 2 CP

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Coupe

La cliente n'a pas réussi à se faire entendre par son coiffeur. Elle veut un carré plongeant.

Note au jury :

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

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°2CP |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 3 CP**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Coupe

Le ou (la) client(e) a les cheveux très longs. Il (elle) ne les supporte plus, il (elle) décide de les couper courts.

Note au jury :

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

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°3CP |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 4 CP

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Coupe

Le ou (la) client(e) a les cheveux très fins, il (elle) voudrait une coupe pour optimiser son volume.

Note au jury :

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

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°4CP |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 5 CP

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Coupe

Le ou (la) client(e) porte les cheveux mi-longs depuis très longtemps. Il (elle) décide de changer radicalement de style.

Note au jury :

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

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°5CP |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 6 CP**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Coupe

Le ou (la) client(e) a les cheveux très épais, il (elle) voudrait alléger son volume de cheveux.

Note au jury :

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

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°6CP |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 1 M

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Mise en forme durable

Le ou (la) client(e) manque de volume en base et souhaite en obtenir.

Note au jury :

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

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°1M |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 2 M

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Mise en forme durable

Le ou (la) client(e) souhaite obtenir des boucles sur la longueur de ses cheveux.

Note au jury :

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

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°2M |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 3 M

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Mise en forme durable

Le ou (la) client(e) a un épi au niveau du vertex, il (elle) souhaite trouver une solution pour se coiffer plus facilement.

Note au jury :

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

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°3M |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 4 M**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Mise en forme durable

Le ou (la) client(e) a des cheveux frisés, il (elle) n'arrive pas à se coiffer.

Note au jury :

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

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°4M |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 5 M**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Mise en forme durable

Le ou (la) client(e) le brushing de le/la client(e) ne tient pas, il (elle) souhaite trouver une solution.

Note au jury :

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

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°5M |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 1 S

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Shampoing – Soin

Le ou (la) client(e) entre dans le salon pour demander des conseils sur le type de produit qu'il (elle) peut utiliser lors d'un séjour au soleil.

Note au jury :

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

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°1S |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 2 S**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Shampoing – Soin

Le ou (la) client(e) a des problèmes de pellicules, il (elle) demande des conseils afin d'y remédier.

Note au jury :

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

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°2S |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 3 S**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Shampoing – Soins

Le ou (la) client(e) n'arrive pas à démêler ses cheveux, il (elle) les trouve secs et cassants.

Note au jury :

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

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°3S |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 4 S**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Shampoing – Soin

Le ou (la) client(e) a des cheveux fins et mous, il (elle) a des difficultés pour se coiffer.

Note au jury :

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

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°4S |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Cof. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 5 S

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Shampoing – Soins

Le ou (la) client(e) trouve que ses cheveux manquent de brillance.

Note au jury :

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

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°5S |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 6 S**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Shampoing -- Soins

Le ou (la) client(e) trouve que ses cheveux sont gras, il (elle) les lave fréquemment. Il (elle) souhaite un conseil pour espacer ses shampoings.

Note au jury :

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

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°6S |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 7 S

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Shampoing – Soin

Le ou (la) client(e) n'est pas satisfait(e) du soin qu'il (elle) utilise.

Note au jury :

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

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°7S |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 8 S**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Shampoing – Soin

Le ou (la) client(e) revient d'un séjour au soleil, il (elle) trouve ses cheveux sensibilisés.

Note au jury :

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

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°8S |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 9 S**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Shampoing – Soin

Le ou (la) client(e) a une chute de cheveux. Il (elle) demande conseil.

Note au jury :

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

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°9S |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 10 S

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Shampoing -- Soins

Le ou (la) client(e) a beaucoup de difficultés pour entretenir les cheveux longs de sa petite fille.

Note au jury :

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

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°10S |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 11 S**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Shampoing – Soin

Le ou (la) client(e) a des cheveux colorés et va régulièrement à la piscine, il (elle) souhaite des conseils pour ne pas altérer son reflet et il (elle) souhaite qu'il dure le plus longtemps possible.

Note au jury :

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

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°11S |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 1 V**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Vie quotidienne

Le ou (la) client(e) a un rendez-vous pour un entretien d'embauche, il (elle) souhaite avoir une coiffure pas trop apprêtée, mais en parfaite correspondance avec sa vie professionnelle.

Note au jury :

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

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°1V |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 2 V**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Vie quotidienne

Le ou (la) client(e) est invité(e) au dernier moment à un cocktail, il (elle) ne pourra repasser chez lui (elle) et ira donc directement de son travail à la soirée. Il (elle) souhaite que sa coiffure le/la mette particulièrement en valeur.

Note au jury :

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

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°2V |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 3 V

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Vie quotidienne

Le ou (la) client(e) n'a pas le moral et souhaite changer de tête en ayant une couleur plus gaie.

Note au jury :

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

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°3V |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 4 V**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Vie quotidienne

Le ou (la) client(e) doit se marier dans 6 mois il (elle) est à la recherche de sa coiffure pour ce jour exceptionnel. Il (elle) a du temps. Il (elle) souhaite savoir si on saura lui trouver la coiffure de ses rêves.

Note au jury :

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

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°4V |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 5 V**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Vie quotidienne

Le ou (la) client(e) est en recherche d'emploi, il (elle) veut changer de coiffure, il (elle) est prêt(e) à consacrer son après-midi.

Note au jury :

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

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°5V |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 6 V**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Vie quotidienne

Le ou (la) client(e) est en recherche d'emploi il (elle) voudrait une coiffure plus moderne mais dispose de peu de temps.

Note au jury :

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

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°6V |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

SUJET N° 7 V**SITUATION PROFESSIONNELLE**

Attente du client (ou de la cliente) : Vie quotidienne

Le ou (la) client(e) aime particulièrement la coiffure d'une personnalité ; il (elle) voudrait savoir si on peut lui faire la même coiffure.

Note au jury :

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

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°7V |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 8 V

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Vie quotidienne

Le ou (la) client(e) afin de plaire à ses jeunes enfants un(e) client(e) voudrait changer de coiffure sans pour cela trop couper ses cheveux.

Note au jury :

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

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°8V |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |

JURY N°

CANDIDATS N° -----

SUJET N° 9 V

SITUATION PROFESSIONNELLE

Attente du client (ou de la cliente) : Vie quotidienne

Le ou (la) client(e) très nostalgique voudrait retrouver la couleur de son enfance.

Note au jury :

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

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°9V |
| Durée : 15 minutes oral maximum | Code : 50 336 05 | Coef. : 2 | SESSION 2010 | Page 1/1 |