



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

CRDP ALSACE

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

SESSION 2010

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 - 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 - 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 - 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 :