



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

CAP COIFFURE

SESSION 2011

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 :