



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier 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.

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE IV		
SESSION : 2012	Code :	Sujet 1/1
EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL SPECIALITE : COIFFURE - Options A et B Epreuve : E4 - U.41 Vente-Conseil		Durée: 20 min (10 min d'oral + 10 min d'écrit Coefficient : 2

• **Définition de l'épreuve :**

A partir de l'observation d'un modèle et d'une situation proposés par les examinateurs le candidat doit :

- réaliser un diagnostic et une vente-conseil de produits et/ou de services
- renseigner une fiche technique remise par les examinateurs (diagnostic, prescription, justification, ...)

Les examinateurs peuvent mettre à la disposition du candidat, des documents et/ou des produits servant de support à l'épreuve.

Cette épreuve d'une durée de 20 minutes se décompose en dix minutes pour le diagnostic et la vente et dix minutes pour la rédaction de la fiche technique.

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE IV		
SESSION : 2012	Code :	Fiche 1/1
EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Durée: 20 min (10 min d'oral + 10 min d'écrit Coefficient : 2
SPECIALITE : COIFFURE - Options A et B		
Epreuve : E4 - U.41 Vente-Conseil		

FICHE TECHNIQUE (10 minutes)
A compléter par le candidat et à rendre aux examinateurs

Identification des besoins du client		/2
PROPOSITION DANS LE SALON :		
Produits techniques et/ou matériels utilisés		/4
PROPOSITION POUR LE SUIVI CLIENT :		
Vente-conseil et/ou suivi du client		/4
	Sous total n°2 A reporter dans la grille d'évaluation	/10

GROUPEMENT INTERACADEMIQUE IV		
SESSION : 2012	Code :	Barème 1/1
EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Durée: 20 min (10 min d'oral + 10 min d'écrit
SPECIALITE : COIFFURE - Options A et B		Coefficient : 2
Epreuve : E4 - U.41 Vente-Conseil		

GRILLE D'EVALUATION DE LA VENTE-CONSEIL (10 minutes)

Etapes de l'entretien de vente	Exemples de critères d'évaluation	NOTES
Accueil	Phase d'accroche Accueil personnalisé si client fidèle Sourire...	/2
Recherche des besoins	3 questions minimum	/4
Présentation du produit et/ou du service	Pertinence du choix Justification	/2
Argumentation	3 arguments de vente minimum (2 pts)	/6
Annonce du prix	Argumentation du prix	/2
Réponse à l'objection		/3
Conclusion de la vente		/1
Vente additionnelle	Pertinence du choix (1 pt) + justification (2 pts)	/3
Encaissement et/ou prise de RDV + prise de congé	Vérification du chèque Gestion Fidélisation du client	/2
Présentation et capacité à communiquer		
Présentation générale	Tenue vestimentaire Allure générale	/2
Sourire, regard, gestuelle Elocution, débit, vocabulaire	Communication en face-à-face, pas seulement dans le miroir	/3
Simulation de vente : sous-total n° 1		/30
Fiche technique : sous-total n° 2		/10
NOTE FINALE Arrondie au ½ point supérieur		/40
Noms, signatures des membres du jury d'interrogation	OBSERVATIONS : (si note inférieure à 8/20 ou incident)	