



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.

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

• **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.

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

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

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

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

### 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
<b>Présentation et capacité à communiquer</b>		
Présentation générale	Tenue vestimentaire Allure générale	/2
Sourire, regard, gestuelle Elocution, débit, vocabulaire	Communication en face-à-face, pas seulement dans le miroir	/3
<b>Simulation de vente : sous-total n° 1</b>		/30
<b>Fiche technique : sous-total n° 2</b>		/10
<b>NOTE FINALE</b> Arrondie au ½ point supérieur		/40
Noms, signatures des membres du jury d'interrogation	OBSERVATIONS : (si note inférieure à 8/20 ou incident)	