



**LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie 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.

DOCUMENT JURY

Le jury propose au candidat une situation dans la liste ci-après (liste non exhaustive).

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

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 de jury que 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		Session 2014
EPREUVE EP3 : COMMUNICATION		JURY
Durée : 0h15 maxi	Coef. : 2	Page 1 sur 6

ACCUEIL

1	Le (la) client(e) se présente dans le salon. Il (elle) n'a pas pris rendez-vous et souhaite être coiffé(e) absolument aujourd'hui.
---	--

COIFFAGE

1	Le (la) client(e) part en vacances dans un pays chaud. Il (elle) souhaite des conseils sur la façon de se coiffer.
2	Le (la) client(e) a une soirée très habillée. Il (elle) souhaite une coiffure adaptée.
3	Le (la) client(e) n'a pas de temps pour se coiffer. Le (la) client(e) recherche une coiffure pratique.
4	Le (la) client(e) aux cheveux "plats" souhaite du volume et ne pas passer de temps à se coiffer.
5	Le (la) client(e) n'ayant jamais eu les cheveux bouclés, demande conseil.
6	Le (la) client(e) présente une coiffure (sur un magazine). Il (elle) demande conseil sur la faisabilité de cette coiffure
7	Le (la) client(e) vous dit qu'il (elle) a adoré la coiffure de son ami(e) qui est venu(e) la semaine dernière.
8	Le (la) client(e) souhaiterait une coiffure attachée.
9	Le (la) client(e) est venu(e) se faire coiffer la semaine dernière, il (elle) a du mal à se recoiffer. Il (elle) demande conseil.
10	Le (la) client(e) souhaiterait, sans changer de coupe, changer de coiffage.

CAP COIFFURE		Session 2014
EPREUVE EP3 : COMMUNICATION		JURY
Durée : 0h15 maxi	Coef. : 2	Page 2 sur 6

COLORATION / DÉCOLORATION

1	Le (la) client(e) présente quelques premiers cheveux blancs et souhaite les couvrir par une coloration.
2	Le (la) client(e) veut changer la couleur de ses cheveux et attend un conseil.
3	Le (la) client(e) a réalisé une couleur lui (elle) même, et n'aime pas le résultat.
4	Le (la) client(e) doit assister à une soirée costumée, il (elle) souhaite donner une touche de fantaisie à la couleur de ses cheveux.
5	Le (la) client(e) souhaite éclaircir un peu sa nuance.
6	Le (la) client(e) est allergique à beaucoup de chose et souhaite débiter dans le domaine de la coloration.
7	Le mari de la cliente à des cheveux blancs qui jaunissent, elle souhaite un conseil.
8	Le (la) client(e) souhaite une touche originale, en plus, dans sa couleur.
9	Le (la) client(e) prend rendez-vous pour faire des mèches.
10	Le (la) client(e) souhaite réaliser pour la première fois un service mèches. Il (elle) demande conseil.

CAP COIFFURE		Session 2014
EPREUVE EP3 : COMMUNICATION		JURY
Durée : 0h15 maxi	Coef. : 2	Page 3 sur 6

MISE EN FORME DURABLE OU TEMPORAIRE

1	Le (la) client(e) manque de volume en base et souhaite en obtenir.
2	Le (la) client(e) souhaite obtenir des boucles sur la longueur de ses cheveux.
3	Le (la) client(e) a un épi au niveau du vertex, il (elle) souhaite trouver une solution pour se coiffer plus facilement.
4	Le (la) client(e) a des cheveux frisés, il (elle) n'arrive pas à se coiffer.
5	Le brushing du (de la) client(e) ne tient pas, il (elle) souhaite trouver une solution.

COUPE

1	Le (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.
2	La cliente n'a pas réussi à se faire entendre par son coiffeur. Elle veut un carré plongeant.
3	Le (la) client(e) a les cheveux très longs. Il (elle) ne les supporte plus, il (elle) décide de les couper courts.
4	Le (la) client(e) a les cheveux très fins, il (elle) voudrait une coupe pour optimiser son volume.
5	Le (la) client(e) porte les cheveux mi-longs depuis très longtemps. Il (elle) décide de changer radicalement de style.
6	Le (la) client(e) a les cheveux très épais, il (elle) voudrait alléger son volume de cheveux.

CAP COIFFURE		Session 2014
EPREUVE EP3 : COMMUNICATION		JURY
Durée : 0h15 maxi	Coef. : 2	Page 4 sur 6

SHAMPOOING / SOIN

1	Le (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.
2	Le (la) client(e) a des problèmes de pellicules, il (elle) demande des conseils afin d'y remédier.
3	Le (la) client(e) n'arrive pas à démêler ses cheveux, il (elle) les trouve secs et cassants.
4	Le (la) client(e) a des cheveux fins et mous, il (elle) a des difficultés pour se coiffer.
5	Le (la) client(e) trouve que ses cheveux manquent de brillance.
6	Le (la) client(e) trouve que ses cheveux sont gras, il (elle) les lave fréquemment. Il (elle) souhaite un conseil pour espacer ses shampoings.
7	Le (la) client(e) n'est pas satisfait(e) du soin qu'il (elle) utilise.
8	Le (la) client(e) revient d'un séjour au soleil, il (elle) trouve ses cheveux sensibilisés.
9	Le (la) client(e) a une chute de cheveux. Il (elle) demande conseil.
10	Le (la) client(e) a beaucoup de difficultés pour entretenir les cheveux longs de sa petite fille.
11	Le (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.

CAP COIFFURE		Session 2014
EPREUVE EP3 : COMMUNICATION		JURY
Durée : 0h15 maxi	Coef. : 2	Page 5 sur 6

VIE QUOTIDIENNE

1	Le (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.
2	Le (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.
3	Le (la) client(e) n'a pas le moral et souhaite changer de tête en ayant une couleur plus gaie.
4	Le (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.
5	Le (la) client(e) est en recherche d'emploi, il (elle) veut changer de coiffure, il (elle) est prêt(e) à consacrer son après-midi.
6	Le (la) client(e) est en recherche d'emploi il (elle) voudrait une coiffure plus moderne mais dispose de peu de temps.
7	Le (la) client(e) aime particulièrement la coiffure d'une personnalité ; il (elle) voudrait savoir si on peut lui faire la même coiffure.
8	Le (la) client(e) afin de plaire à ses jeunes enfants voudrait changer de coiffure sans pour cela trop couper ses cheveux.
9	Le (la) client(e) très nostalgique voudrait retrouver la couleur de son enfance.

CAP COIFFURE		Session 2014
EPREUVE EP3 : COMMUNICATION		JURY
Durée : 0h15 maxi	Coef. : 2	Page 6 sur 6

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 :