

GROUPEMENT « EST »		Session 2005		Code(s) examen(s)	Tirages
Sujet : CAP ESTHETIQUE COSMETIQUE				33 604	A
Épreuve : EP 3 – Vente conseil				EP 3	L
Coefficient : 2	Durée : 30 minutes	Feuillelet :	1/1		R

CONSIGNES AUX MEMBRES DU JURY A LIRE ATTENTIVEMENT AVANT LE DEBUT DE L'ÉPREUVE

Le modèle « proposé par le jury » est celui détaillé dans la situation professionnelle présentée au candidat.

Le candidat pourra choisir de traiter la partie orale du sujet :

- soit en simulant une situation de vente (jeu de rôle).

Un des membres du jury joue le rôle de client. Il pourra être interrogé par le candidat lors de la partie orale qui pourra ainsi compléter son information. Il devra répondre aux interrogations du candidat conformément aux orientations données dans le corrigé.

- soit en développant oralement devant le jury son argumentation, si lors de cette argumentation certains éléments jugés nécessaires par le jury ne sont pas développés (ex : proposition de prestations,...) celui-ci pourra questionner le candidat sur ces points quand il aura fini son argumentation.

Déroulement de l'épreuve :

Après le travail écrit (20 min) réalisé par l'ensemble des candidats, l'épreuve orale (10 min) se déroule en quatre temps :

- découverte par le candidat des produits mis à sa disposition
- re-formulation de la situation et questionnement de la part du candidat (voir dans le corrigé). Pour toute autre question, répondre en cohérence avec le profil client.
- argumentation : le jury laisse le candidat développer librement son argumentation, sans l'interrompre (sauf blocage du candidat)
- traitement de l'objection : le candidat doit répondre à une **seule objection**.

L'objection a pour but de vérifier que le candidat doit être capable de repérer les freins à la décision et compléter l'argumentation.

exemples d'objections :

- ⇒ sur le prix
 - je trouve ce produit trop cher
 - je trouve ce produit trop cher par rapport à la quantité (sérum, ampoules...)
- ⇒ sur la multiplicité des produits
 - tous ces produits me semblent trop compliqués à utiliser
 - êtes-vous sûre que mon problème nécessite autant de produits ?
- ⇒ sur le mode d'emploi
 - je ne suis pas sûre de savoir utiliser... (eye-liner, gommage, masque...)
- ⇒ sur la durée d'utilisation du produit ou de la prestation
 - je ne peux pas consacrer autant de temps à la cure que vous me proposez
- ⇒ sur la qualité du produit
 - êtes-vous sûre que ce produit (cette prestation) résoudra mon problème ?
 - ce produit est-il naturel ?

Remarques :

- Le membre du jury jouant la cliente se tient à une distance facilitant le dialogue avec la candidate, assis ou debout. Il ne doit en aucun cas déstabiliser le candidat en simulant l'énervement ou en ayant l'air de ne pas écouter le candidat...etc...
- **Il n'est pas demandé au candidat de conclure la vente**
- La fiche technique est notée et sert de support à la prestation orale. En conséquence lors de la prestation orale les produits et ou services proposés doivent être en cohérence avec **ceux figurant sur cette fiche**.
- Les produits peuvent être utilisés de façon simulée, même s'ils ne sont pas en correspondent pas exactement.

Organisation du passage des candidats : afin d'éviter la transmission des informations lorsque le centre a plusieurs vagues de candidats dans la même matinée, prévoir deux salles : une pour la partie écrite, l'autre pour regrouper les candidats après l'épreuve. Ceux-ci seront libérés lorsque la deuxième vague commencera à composer.