

CAP MÉTIERS DE LA COIFFURE

EP2 : RELATION CLIENTÈLE ET PARTICIPATION À L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

PARTIE 1 : MISE EN SITUATION DE VENTE-CONSEIL (45 points)

Propositions de sujets

Information à l'attention des jurys :

Les sujets grisés et marqués d'un astérisque « * » sont adaptés à la clientèle féminine et masculine.

CRÉER LA RELATION CLIENT

1 *	Le client contacte le salon de coiffure pour obtenir des informations sur les horaires d'ouverture. Il prend rendez-vous pour une coupe brushing (ou pour une coloration).
-----	---

PRISE DE CONGÉS / ENCAISSEMENT

2	La cliente vient de réaliser un service couleur dans votre salon de coiffure. Au moment de l'encaissement, elle réalise qu'elle n'a pas sa carte bancaire. Elle vous demande s'il est possible de régler par chèque. Elle souhaite également profiter du programme de fidélisation.
3	Lors de l'encaissement d'une prestation de mise en forme temporaire (brushing), vous souhaitez des conseils pour l'achat d'un shampoing adapté.
4 *	À la suite de votre coupe dame, vous demandez des précisions sur les actions mises en place au salon pour la fidélisation.
5 *	La cliente a réalisé des mèches et une mise en forme temporaire (brushing). Elle souhaite une facture et vous demande à profiter du programme de fidélité.

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 1)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10	Coefficient : 2,25	Épreuve orale	Page : 1/5

COIFFAGE

6	Le client est le témoin d'un mariage. Il vous demande des conseils sur la technique pour se recoiffer avant la cérémonie.
7	La cliente part en vacances au mois de juillet en bord de mer. Elle souhaite des conseils pour se coiffer facilement. (Propositions de produits et/ou coiffages attendues).
8	La cliente aimerait se coiffer en arrière et avoir davantage de volume. Elle vous demande conseil pour la réalisation de cette coiffure et quels produits utiliser.
9 *	La cliente rentre dans votre salon de coiffure car elle a besoin de conseils. Elle a les cheveux frisés naturellement mais elle aimerait que ses boucles soient davantage définies et brillantes. Que pouvez-vous lui conseiller ?
10 *	La cliente est venue la semaine dernière pour une mise en forme durable (permanente). Elle a du mal à se recoiffer. Elle demande conseil.

COLORATION / DÉCOLORATION

11	Une cliente entre dans le salon pour une coloration. Elle souhaite apporter un reflet mais ne souhaite pas d'effet « racines ». Que proposez-vous ?
12 *	La cliente revient de vacances au soleil, elle trouve que sa couleur a beaucoup éclairci et n'aime pas les reflets présents sur ses cheveux. Elle aimerait retrouver une coloration plus uniforme sans les fragiliser davantage.
13 *	La cliente trouve sa couleur de cheveux terne. Elle aimerait apporter du contraste et de légers reflets. Que pourriez-vous lui proposer comme service(s) technique(s) ?
14 *	La cliente a les cheveux naturels avec plus de 40% de cheveux blancs. Elle aimerait les atténuer mais ne souhaite pas utiliser de colorations chimiques. Elle vous demande si une autre alternative durable dans le temps serait possible.
15 *	Une jeune cliente aimerait éclaircir sa chevelure sur ses longueurs et pointes. Elle attend des propositions et des conseils.
16	La cliente prend rendez-vous. Elle a des cheveux naturels et foncés. Elle souhaite des conseils afin d'obtenir des reflets chauds.

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 1)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10	Coefficient : 2,25	Épreuve orale	Page : 2/5

SHAMPOOING / SOIN

17	Vous venez de réaliser une coloration d'oxydation sur une cliente. Cette cliente souhaite des conseils sur l'entretien de sa chevelure à la maison.
18 *	Lors du diagnostic, vous constatez que votre cliente a beaucoup de pellicules. Que lui conseillez-vous afin de les éliminer de manière durable ?
19 *	Votre cliente a les cheveux longs, secs et fourchus. Elle ne souhaite pas les couper. Elle attend des propositions de produits afin de rétablir l'aspect de ses cheveux. Que lui conseillez-vous ?
20	La cliente trouve que ses mèches blondes ont tendance à jaunir. Elle utilise des produits pour cheveux blonds à la maison mais trouve que ce n'est pas assez efficace. Que pouvez-vous lui proposer ?
21	La cliente a les cheveux colorés, sensibilisés sur les longueurs et pointes. Elle souhaite des conseils.

COUPE

22 *	Le mois dernier, la coiffeuse vous a coupé les cheveux. Cependant, vous trouvez que vos cheveux sont encore trop épais.
23 *	Un client entre dans le salon pour une coupe de cheveux avant un entretien d'embauche. Il souhaite une coupe moderne et professionnelle.
24 *	La cliente a les cheveux longs et sans volume. Elle aimerait changer de coupe pour lui apporter plus de modernité. Elle vous demande de la conseiller.
25 *	La cliente a les cheveux longs, très sensibilisés. Elle souhaite une coupe courte. Elle attend des propositions de coiffures adaptées.
26 *	Une cliente fidèle a rendez-vous à 14h00. Elle souhaite une coupe sans trop d'entretien, car elle doit partir à l'étranger pendant 6 mois.

MISE EN FORME TEMPORAIRE / MISE EN FORME DURABLE

27	La cliente est invitée à un mariage et aimerait une coiffure bouclée. Elle prend rendez-vous.
28 *	La cliente a les cheveux courts et souples sur le dessus de tête mais elle aimerait apporter plus de frisure. Elle souhaiterait quelque chose de durable sans avoir besoin de mettre du gel ou de la laque pour les faire tenir.
29	La cliente en a assez de ses cheveux frisés. Elle met énormément de temps à faire son brushing et les lisse tous les jours. Elle aimerait que ses cheveux soient plus raides et faciles à coiffer.
30	Une cliente souhaite une mise en forme temporaire (brushing bouclé). Elle a les cheveux longs et sensibilisés. Elle demande des conseils pour se recoiffer à la maison.
31 *	Le mois dernier, vous avez effectué une mise en forme durable (permanente). Vous souhaitez un produit pour mettre en valeur vos boucles.

PRODUITS CAPILLAIRES

32 *	Votre cliente s'inquiète car elle constate qu'elle perd ses cheveux. Elle vous demande des conseils.
33 *	Une cliente entre dans le salon pour un conseil. Ses cheveux sont fins, mous et sans volume. Que lui proposez-vous ?
34 *	La cliente a le cuir chevelu et les cheveux gras. Elle utilise, tous les jours, un shampoing acheté dans le commerce mais ne sait pas si c'est idéal pour son problème. Elle aimerait trouver une alternative pour pouvoir espacer ses shampoings.
35 *	La cliente pousse la porte de votre salon de coiffure car ses cheveux sont rêches et difficiles à coiffer. Elle a un budget limité et vous demande quel produit serait le plus adapté pour soigner et faire briller ses cheveux.
36	Une cliente souhaite un produit de finition pour améliorer la tenue de son brushing lors de son coiffage à la maison. Elle vous demande des conseils.
37	Le client est le marié. Il vous demande des conseils sur les produits à utiliser pour se coiffer le jour du mariage.

MATÉRIELS

38	Une cliente ayant les cheveux frisés achète un sèche-cheveux. Elle se demande si elle doit l'acheter avec ou sans diffuseur.
39	A la fin de la prestation votre cliente vous demande un conseil pour l'achat d'un nouveau fer à lisser.
40 *	Votre client vient de vous acheter un sèche-cheveux et un lisseur pour offrir à sa compagne. Il vous demande des conseils sur l'utilisation du lisseur.
41	La cliente rentre dans votre salon de coiffure car elle a besoin de conseils pour l'achat d'un sèche-cheveux. Elle a un cheveu bouclé naturellement et recherche une facilité de coiffage à domicile. Que pouvez-vous lui conseiller ?
42	Le client aimerait pouvoir tracer les contours de sa barbe régulièrement à son domicile. Il ne veut pas le faire au rasoir. Il vous demande conseil.
43	Une cliente se fait des brushings toutes les semaines. Elle désire investir dans des brosses. Elle souhaite des conseils.