

CAP MÉTIERS DE LA COIFFURE

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

PARTIE 2 : MOBILISATION DES SAVOIRS ASSOCIÉS DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES DU PÔLE 2 (15 points)

Banque de sujets et éléments de corrigé

La banque de sujets de la partie 2 est organisée en **12 fiches de questionnement contextualisé**, construites à partir d'un contexte. Elles pourront être mises en lien avec les mises en situation de vente-conseil de la partie 1. Des éléments de corrigé sont proposés.

Le jury peut :

- Poursuivre l'évaluation du candidat à partir de la **mise en situation de vente-conseil** de la partie 1. Il coche, sur la fiche, la case correspondant à cette mise en situation de vente conseil.

OU

- Choisir le **contexte** proposé par la **fiche de questionnements contextualisés**.

Pour la **situation de vente-conseil choisie** ou le **contexte choisi**, il sélectionne 3 questions dans la liste proposée, dont 2 au moins portent sur les savoirs associés à la compétence C2.3 « Contribuer à l'activité de l'entreprise ». La troisième question concerne les savoirs associés à la compétence C2.3 ou C.2.2 ou C2.1.

La **fiche de questionnement contextualisé sélectionnée** (mise en situation de vente-conseil ou contexte choisi) sera utilisée pour 3 candidats dans la même demi-journée.

Le jury coche, pour chaque candidat, les 3 questions posées, en lien avec le **contexte** ou la **mise en situation de vente-conseil**.

Le jury a la possibilité de poser, en remplacement, une question autre que celles proposées. Il la notera sur le support (ligne vierge).

Le jury utilise **2 fiches de questionnements contextualisés** par demi-journée d'épreuve. Il complète la page 1 du dossier « banque de sujets ». Le dossier « banque de sujets » sera ainsi utilisé plusieurs jours.

Le jury présente oralement le **contexte choisi** au candidat. Dans ces contextes, le candidat est considéré comme un professionnel titulaire du CAP Métiers de la coiffure.

Au cours de cette partie 2 de l'épreuve, il s'agit d'évaluer la mobilisation des savoirs associés lors d'un dialogue contextualisé, et la capacité du candidat à étayer ses propos, ses choix...

Centre d'examen :

Contexte	Date	Demi-journée	Contexte	Date	Demi-journée	Contexte	Date	Demi-journée
1		<input type="checkbox"/> Matin	2		<input type="checkbox"/> Matin	3		<input type="checkbox"/> Matin
		<input type="checkbox"/> Après-midi			<input type="checkbox"/> Après-midi			<input type="checkbox"/> Après-midi
4		<input type="checkbox"/> Matin	5		<input type="checkbox"/> Matin	6		<input type="checkbox"/> Matin
		<input type="checkbox"/> Après-midi			<input type="checkbox"/> Après-midi			<input type="checkbox"/> Après-midi
7		<input type="checkbox"/> Matin	8		<input type="checkbox"/> Matin	9		<input type="checkbox"/> Matin
		<input type="checkbox"/> Après-midi			<input type="checkbox"/> Après-midi			<input type="checkbox"/> Après-midi
10		<input type="checkbox"/> Matin	11		<input type="checkbox"/> Matin	12		<input type="checkbox"/> Matin
		<input type="checkbox"/> Après-midi			<input type="checkbox"/> Après-midi			<input type="checkbox"/> Après-midi

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 1/27

**Fiche de questionnement contextualisé n°1 s'appuyant sur le contexte 1
ou sur les mises en situation de vente-conseil de la partie 1**

Contexte 1 : Votre patron décide de changer de gamme de produits techniques et de reventes, en adoptant une démarche plus écologique. Son choix se porte sur des produits naturels plus respectueux pour la santé et le bien-être de votre clientèle et de l'équipe de coiffeurs.

OU

Mises en situation de vente-conseil de la partie 1 (voir banque de sujets)

Candidat	Candidat	Candidat
<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....

	Questions / Pistes de questionnement	Éléments de corrigé	Candidats		
			N°	N°	N°
	S2.3 Espaces de présentation				
C2.3	Nommer les mobiliers adaptés pour ranger les produits en présentation à la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> - Présentoirs, - Étagères, - Colonnes, - Gondoles... 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Proposer des présentations possibles de nouveaux produits.	<ul style="list-style-type: none"> - Chevalet sur le lieu de vente, - Totem, - Réseaux sociaux, - Mailing... 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Gestion des stocks				
C2.3	Citer les points de contrôle quantitatif à effectuer lors de la réception de ces produits.	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier la quantité du bon de livraison par rapport au bon de commande, - Effectuer un comptage précis. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Citer les points de contrôle qualitatif à effectuer lors de la réception de ces produits.	Vérifier la qualité de l'emballage extérieur, le bon format, la conformité du produit...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Identifier les différentes modalités d'approvisionnement de produits.	<ul style="list-style-type: none"> - Par le représentant de la marque, - Par commande sur le site internet de la marque, - Chez le grossiste. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Connaissance commerciale des produits				
C2.3	Indiquer le rôle du conditionnement d'un produit.	<ul style="list-style-type: none"> - Protéger et/ou conserver le produit. Le produit doit être facilement manipulé et résister aux aléas normaux d'utilisation. - Rendre le produit visible et attractif. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.1 / S2.2 Différentes étapes de l'acte de vente				
C2.1 C2.2	Énoncer les différents types de questionnement et préciser leurs intérêts.	<ul style="list-style-type: none"> - La question « OUVERTE » : ouvre le dialogue et offre la possibilité d'exprimer un avis sur un sujet. - La question « FERMÉE » : entraîne un « oui » ou un « non », un chiffre ou une date ou un lieu ou une quantité. - La question « ALTERNATIVE » : elle propose deux solutions possibles. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 2/27

S2.1 / S2.2 Matériels au service de la communication et de la vente					
C2.1 C2.2	Indiquer l'intérêt de l'utilisation d'un logiciel professionnel de gestion.	<p>Les logiciels professionnels sont des outils informatiques qui permettent la gestion :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des encaissements, - Des stocks, - Comptable, - De l'agenda... <p>Autres utilisations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les campagnes de communication, - L'animation des réseaux sociaux, - L'exploitation du fichier clientèle, - La fidélisation de la clientèle. <p>Il augmente la productivité en automatisant, accélérant, fiabilisant de nombreuses tâches telles que la gestion, la communication interne et externe, la prise de rendez-vous...</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.1 / S2.2 Techniques communication					
C2.1 C2.2	Rappeler l'intérêt de la reformulation exacte et précise dans une situation de vente.	Recueillir au mieux les attentes de la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2....	Autre question :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'épreuve : / / 2025

☐ Matin

☐ Après-midi

Noms des évaluateurs : et

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 3/27

**Fiche de questionnement contextualisé n°2 s'appuyant sur le contexte 2
ou sur les mises en situation de vente-conseil de la partie 1**

Contexte 2 : Vous venez d'obtenir votre CAP Métiers de la coiffure, vous avez été recruté en CDI dans un salon de coiffure franchisé. Votre responsable est très exigeant sur l'organisation du salon et sur la tenue professionnelle.

OU

Mises en situation de vente-conseil de la partie 1 (voir banque de sujets)

Candidat	Candidat	Candidat
<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....

	Questions / Pistes de questionnement	Éléments de corrigé	Candidats		
			N°	N°	N°
	S2.3 Fiche poste				
C2.3	Proposer une définition d'une fiche poste.	- Document qui décrit le poste. - Document qui détaille les objectifs d'un poste, les caractéristiques, les missions et les compétences nécessaires au salarié pour le tenir et les missions qui lui sont confiées. - La fiche de poste n'est pas obligatoire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Aspects législatifs liés au salarié				
C2.3	Indiquer l'intérêt d'une période d'essai pour un employeur et pour un salarié.	La période d'essai permet : - À l'employeur d'évaluer les compétences du salarié dans son travail, - Au salarié d'apprécier si les fonctions occupées lui conviennent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Indiquer un rôle de la convention collective.	La convention collective est un accord écrit qui traite des conditions d'emploi, de formation et de travail des salariés ainsi que de leurs garanties sociales. Elle adapte les règles du Code du travail à un secteur donné, en fonction de ses spécificités.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Préciser la durée maximale de la période d'essai selon la convention collective nationale de la coiffure dans votre cas. Justifier votre réponse.	La durée maximale de la période d'essai pour les salariés considérés « emplois techniques de la coiffure » est de 2 mois. <u>Justification</u> : car le contrat de travail est en CDI.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Espaces de présentation				
C2.3	Lister les différents matériels ou mobiliers de présentation des produits dans un salon de coiffure.	- Présentoir, - Étagères, - Colonnes, - Gondoles...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 4/27

	S2.3 Publicité et information sur le lieu de vente				
C2.3	Préciser la différence entre ILV et PLV.	PLV ou Publicité sur Lieu de Vente : mettre en valeur un produit. ILV ou Information sur le Lieu de Vente : donner les informations sur un produit au client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.1 Comportement professionnel				
C2.1	Préciser trois éléments qui caractérisent l'attitude professionnelle chez un coiffeur.	- Porter une tenue vestimentaire adaptée et impeccable, - S'adapter à l'environnement, - Soigner son image personnelle, - Respecter les codes sociaux du savoir-être.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.1 Techniques de communication				
C2.1	Rappeler l'importance d'une reformulation exacte.	- Être en accord avec le client, - Contact oral, - Bonne compréhension.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.1 Fichiers clientèle				
C2.1	Préciser l'intérêt de renseigner correctement une fiche client.	Disposer : - De l'historique des prestations du client, - Des coordonnées complètes du client. Faciliter la communication et la prise de contact.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2....	Autre question :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'épreuve : / / 2025

☐ Matin

☐ Après-midi

Noms des évaluateurs : et

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 5/27

**Fiche de questionnement contextualisé n°3 s'appuyant sur le contexte 3
ou sur les mises en situation de vente-conseil de la partie 1**

Contexte 3 : Vous travaillez dans un salon de coiffure avec trois collaboratrices. L'une d'entre elle est atteinte de troubles musculo-squelettiques. Votre employeur décide de réduire ce risque en équipant le salon de matériel ergonomique. La livraison est prévue cette semaine.

OU

Mises en situation de vente-conseil de la partie 1 (voir banque de sujets)

Candidat	Candidat	Candidat
<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....

	Questions / Pistes de questionnement	Éléments de corrigé	Candidats		
			N°	N°	N°
	S2.3 Document unique				
C2.3	Proposer une définition du document unique.	<p>Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) est obligatoire dans toutes les entreprises dès l'embauche du 1^{er} salarié.</p> <p>Document qui liste tous les risques professionnels et les actions mises en œuvre pour les limiter afin d'assurer la sécurité et la santé des salariés.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Indiquer deux rôles du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).	<p>L'employeur consigne dans ce document le résultat de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité auxquels peuvent être exposés les salariés.</p> <p>Le DUERP a pour but d'améliorer la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs.</p> <p>Il s'agit essentiellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'éviter ou de limiter les risques professionnels, - d'améliorer les situations existantes, - de définir les actions de prévention à mener. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Lister au moins trois personnes autorisées à consulter le document unique du salon de coiffure.	<ul style="list-style-type: none"> - Le responsable du salon de coiffure, - Les salariés du salon, - Le médecin du travail, - L'inspecteur du travail / agents de l'inspection du travail, - Les agents des services de prévention de la CARSAT, - Les membres de la délégation du personnel du comité social et économique (CSE). 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 6/27

C2.3	Présenter les trois types d'informations que vous pouvez identifier dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).	Contenu du DUERP : - Risques répertoriés ou inventaire des dangers, - Résultat de l'évaluation des risques identifiés dans l'entreprise, - Mesures de prévention de ces risques (mesures existantes et mesures à proposer).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S 2.3 Aspects législatifs liés au salarié					
C2.3	Préciser l'intérêt de la convention collective vis-à-vis de la protection du salarié.	Traiter les conditions d'emploi, la formation professionnelle, les conditions de travail... Les conditions de la convention collective sont plus favorables que celles du Code du travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Préciser l'obligation de l'employeur concernant la convention collective.	Elle doit être : - Disponible et accessible aux employés, - Appliquée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.1/S2.2 Matériels au service de la communication et de la vente					
C2.1 C2.2	Énoncer les différents matériels utilisés dans la communication en salon de coiffure.	- Téléphone, - Répondeur, - Ordinateur, - Logiciels professionnels, - Tablettes, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.1 C2.2	Préciser l'intérêt d'utiliser une tablette dans le salon de coiffure.	- Outil de gestion facile à déplacer, - Outil de présentation pour communiquer avec le client ou la cliente (visuels de coupe ou de mise en forme, nuancier, méchier numérique...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.1 C2.2	Indiquer l'intérêt d'utiliser un logiciel de gestion en salon de coiffure.	Gérer rapidement et facilement la caisse, les stocks, le fichier client et l'agenda (planning des rendez-vous).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S 2.1 Techniques de communication					
C2.1	Citer au moins un avantage et un inconvénient de la prise de rendez-vous en ligne, pour le client.	Avantages : - Gain de temps, - Prise de rendez-vous à tout moment pour la clientèle. Inconvénient : - Pas de diagnostic avant la prise de rendez-vous.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2....	Autre question :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'épreuve : / / 2025

☐ Matin

☐ Après-midi

Noms des évaluateurs : et

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 7/27

**Fiche de questionnement contextualisé n° 4 s'appuyant sur le contexte 4
ou sur les mises en situation de vente-conseil de la partie 1**

Contexte 4 : Le salon de coiffure dans lequel vous travaillez vient de recevoir un nouvel assortiment de shampoings et soins naturels. Votre responsable souhaite les mettre en avant et vous demande de les disposer dans le salon de coiffure de manière stratégique.

OU

Mises en situation de vente-conseil de la partie 1 (voir banque de sujets)

Candidat	Candidat	Candidat
<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....

	Questions / Pistes de questionnement	Éléments de corrigé	Candidats		
			N°	N°	N°
	S2.3 Connaissance commerciale des produits de coiffure				
C2.3	Proposer une définition de la notion de gamme et de marque.	Une gamme de produits désigne un ensemble de produits ou de services d'une même catégorie proposés aux clients par une marque ou par une entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Publicité et information sur le lieu de vente				
C2.3	Caractériser les différents supports de publicité.	<ul style="list-style-type: none">- La presse papier,- La télévision,- La radio,- Le cinéma,- L'affichage,- Les réseaux sociaux,- Le web... Et développer les réponses.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Information sur les prix				
C2.3	Présenter les règles de l'affichage des prix. (Variantes possibles : affichage des prix des prestations en vitrine, affichage des prix des prestations à l'intérieur du salon, affichage des prix des produits en revente...).	<ul style="list-style-type: none">- L'affichage des prix est obligatoire,- Les prix fixés par les professionnels doivent être exprimés en euros toutes taxes comprises (TTC),- Pour les produits : affichage du prix du produit et affichage du prix au litre, au kg,- Affichage des prix des prestations en vitrine (au moins 20 prestations si salon mixte [10 pour « hommes », 10 pour « femmes » au minimum], les salons dédiés spécifiquement aux hommes ou aux femmes, n'ont pas besoin d'afficher plus de 10 prestations courantes tarifées),- Affichage des prix de toutes les prestations à l'intérieur du salon,- Information du client du prix fixé avant la conclusion de la vente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 8/27

S2.3 Espace de présentation					
C2.3	Identifier les différents espaces de présentation des produits destinés à la vente.	<ul style="list-style-type: none"> - L'espace d'accueil, - L'espace d'attente, - Le banc de diagnostic, - Le banc de coiffage, - La vitrine, - Près de la caisse, - L'îlot commercial, etc. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Lister les mobiliers de présentation de produits destinés à la vente.	<ul style="list-style-type: none"> - Présentoirs, - Étagères, - Colonne, - Gondoles, etc. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Caractériser les différents étalages (organisation, disposition des produits).	<ul style="list-style-type: none"> - De masse, - De présentation ou de séduction, - De présélection, - De prestige ou de choix, - Exclusif. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.2 Vente additionnelle					
C2.2	Proposer une définition de la vente additionnelle.	La technique de vente additionnelle, consiste à proposer à votre acheteur un produit supplémentaire, venant compléter celui déjà choisi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.2 Différentes étapes de l'acte de vente					
C2.2	Proposer un type de questionnaire et préciser son (ses) intérêt(s).	<p>Questions ouvertes : pour inviter au dialogue, donne toute liberté.</p> <p>Questions fermées : pour obtenir des informations précises.</p> <p>Questions de retour : pour retourner la question au client.</p> <p>Questions alternatives : provoquent un choix, pour guider, orienter la réponse...</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.2 Encaissement					
C2.2	Indiquer les éléments obligatoires portés sur un ticket de caisse.	<ul style="list-style-type: none"> - Le numéro du ticket de caisse, - Le nom du commerçant, - L'adresse du commerçant, - La date et l'heure, - Le libellé du (des) articles ou de la (des) prestation(s), - Le prix unitaire, - Le montant HT, - Le montant de la TVA, - Le montant TTC, - Le moyen de paiement. <p>Fin de l'impression automatique du ticket de caisse au 1er août 2023.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2....	Autre question :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'épreuve : / / 2025

☐ Matin

☐ Après-midi

Noms des évaluateurs : et

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 9/27

**Fiche de questionnement contextualisé n°5 s'appuyant sur le contexte 5
ou sur les mises en situation de vente-conseil de la partie 1**

Contexte 5 : Vous venez d'obtenir votre CAP. Vous avez candidaté à une offre d'emploi en tant que coiffeur polyvalent. Votre candidature ayant été retenue, le responsable vous reçoit afin de vous présenter le poste et vos futures missions.

OU

Mises en situation de vente-conseil de la partie 1 (voir banque de sujets)

Candidat	Candidat	Candidat
<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....

	Questions / Pistes de questionnement	Éléments de corrigé	Candidats		
			N°	N°	N°
	S2.3 Fiche poste				
C2.3	Proposer une définition de la fiche poste.	<p>La fiche de poste est un outil de communication décrivant les éléments fondamentaux d'une situation professionnelle.</p> <p>Le poste tel qu'il est tenu par ce dernier est décrit dans la fiche de poste (en tenant compte de l'environnement de travail et des missions confiées aux salariés, ...).</p> <p>La fiche de poste concerne tous les salariés, qu'ils soient <u>en CDI</u> ou <u>en CDD</u>.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Accès à la profession				
C2.3	Citer au moins 2 diplômes exigés pour être responsable d'un salon de coiffure.	<ul style="list-style-type: none"> - BP Brevet professionnel Coiffure, - BM Brevet de maîtrise Coiffure, - Baccalauréat professionnel Métiers de la coiffure, - BTS Métiers de la coiffure. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Aspects législatifs liés au salarié				
C2.3	Indiquer les principales informations mentionnées sur un contrat de travail.	<ul style="list-style-type: none"> - La nature du contrat : CDD, CDI, - Les coordonnées de l'entreprise : nom et adresse, - Les coordonnées du salarié : nom et adresse, - La date de début d'exécution du contrat, - La date de fin de contrat si CDD, - Le poste occupé, sa nature, - Contrat de travail écrit. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Indiquer la durée maximale d'une période d'essai selon la convention collective nationale de la coiffure.	La durée maximale est de 2 mois.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 10/27

C2.3	Indiquer l'intérêt d'une période d'essai pour un employeur et pour un salarié.	La période d'essai permet : - À l'employeur d'évaluer les compétences du salarié dans son travail, - Au salarié d'apprécier si les fonctions occupées et l'ambiance du salon lui conviennent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.3 Communication média et hors média					
C2.3	Citer les moyens utilisés par un salon pour se faire connaître dans sa commune.	- Réseaux sociaux, - Bouche à oreille, - Publicité dans les journaux, - Publicité à la radio, - Flyers...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.1 Fichiers clientèle					
C2.1	Indiquer les différentes rubriques à renseigner sur une fiche client.	- L'identité du client : nom, prénom, date de naissance (âge) et coordonnées, - Les prestations effectuées, les achats.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.1	Préciser l'intérêt de renseigner une fiche client.	- Avoir l'historique de prestations à des fins commerciales, - Contacter aisément le client / la cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.1 Prise de rendez-vous					
C2.1	Lister les données à renseigner sur le planning de rendez-vous.	- Nom de la cliente, - Prestation souhaitée, - Nom du coiffeur qui s'occupe d'elle, - Le numéro de téléphone au cas où.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2....	Autre question :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'épreuve : / / 2025

☐ Matin

☐ Après-midi

Noms des évaluateurs : et

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 11/27

**Fiche de questionnement contextualisé n°6 s'appuyant sur le contexte 6
ou les mises en situation de vente-conseil de la partie 1**

Contexte 6 : Votre supérieur souhaite vous responsabiliser davantage en vous confiant une nouvelle tâche : développer le chiffre d'affaires de l'entreprise (CA vente et CA prestations de services).

OU

Mises en situation de vente-conseil de la partie 1 (voir banque de sujets)		
Candidat	Candidat	Candidat
<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....

	Questions / Pistes de questionnement	Éléments de corrigé	Candidats		
			N°	N°	N°
	S2.3 Document unique				
C2.3	Citer un des rôles du document unique d'évaluation des risques professionnels.	Il permet d'évaluer les risques auxquels peuvent être exposés les salariés sur leur lieu de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Connaissance commerciale				
C2.3	Proposer une définition de « marque » d'un produit.	Au sens de la propriété industrielle, la marque est un « signe » permettant de distinguer précisément les produits ou prestations de services d'une entreprise de ceux de ses concurrents. Le signe peut être un mot, un nom, un slogan, un logo, un dessin, etc. ou la combinaison de ces différents éléments.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Proposer une définition de « gamme » de produits.	Ensemble de produits satisfaisant un même besoin. Les dimensions de la gamme : la largeur (le nombre de familles de produits répondant à des besoins différents), la profondeur (le nombre de références dans chaque famille) et son ampleur (le nombre total de références proposées).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Aspects réglementaires				
C2.3	Indiquer les consignes à respecter concernant les extincteurs installés dans le salon de coiffure et les locaux annexes.	Le salon doit posséder deux types d'extincteurs : extincteur à eau pulvérisée et extincteur à CO ₂ . Faire contrôler régulièrement les extincteurs (tous les ans). Former les personnels à leur utilisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 12/27

S2.3 Aspects législatifs liés au salarié					
C2.3	Préciser l'intérêt de la convention collective vis-à-vis de la protection du salarié.	<p>Traiter les conditions d'emploi, de la formation professionnelle, des conditions de travail...</p> <p>Elle complète, adapte et améliore les dispositions du Code du travail.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.1 / 2.2 Vente additionnelle					
C2.1 C2.2	<p>Définir la vente additionnelle.</p> <p><i>Variante : proposer un exemple de vente additionnelle dans le salon de coiffure.</i></p>	La vente additionnelle est une vente par laquelle le vendeur profite de la vente ou de l'intérêt manifesté par un acheteur pour un produit donné pour proposer et vendre un produit complémentaire ou un produit supérieur au produit initialement acquis ou visé par l'acheteur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.1 Prise de rendez-vous					
C2.1	Identifier et comparer les trois différentes méthodes de prises de rendez- vous.	<p>- <u>Physique</u> : le client prend un rendez-vous en se déplaçant au salon de coiffure pendant les heures d'ouverture.</p> <p>- <u>Téléphonique</u> : le client prend un rendez-vous par téléphone sans se déplacer pendant les heures d'ouverture du salon de coiffure.</p> <p>- <u>En ligne</u> : la cliente peut réserver un rendez-vous par internet en dehors des heures d'ouverture du salon de coiffure.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.2 Fidélisation de la clientèle					
C2.2	Préciser les informations que l'on peut trouver sur une carte de fidélité.	<p>- Nom et prénom du détenteur,</p> <p>- Adresse,</p> <p>- N° de téléphone,</p> <p>- Nom et coordonnées du salon,</p> <p>- Éventuellement les avantages que la carte octroie.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.2	Proposer un support autre que la carte de fidélité en carton, utilisé pour le suivi de la fidélisation du client.	Carte de fidélité en format numérique.			
C2....	Autre question :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'épreuve : / / 2025

☐ Matin

☐ Après-midi

Noms des évaluateurs : et

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 13/27

**Fiche de questionnement contextualisé n°7 s'appuyant sur le contexte 7
ou sur les mises en situation de vente-conseil de la partie 1**

Contexte 7 : Votre manager décide de digitaliser le salon. Vous êtes tous conviés à une formation sur le nouveau logiciel installé en réseau qui permet l'accès : à l'encaissement, au planning, à la gestion des stocks, au carnet de rendez-vous, au fichier client, etc.

OU

Mises en situation de vente-conseil de la partie 1 (voir banque de sujets)		
Candidat	Candidat	Candidat
<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....

	Questions / Pistes de questionnement	Éléments de corrigé	Candidats		
			N°	N°	N°
	S2.3 Communication média et hors média				
C2.3	Identifier les outils numériques adaptés à la communication de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> - Téléphone, - Application mobile, - Ordinateur ou tablette, - Logiciels professionnels, - Matériel audiovisuel... 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Préciser les différents moyens de communication et d'information qu'un salon de coiffure peut utiliser.	<p>La communication média :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La télévision, - La presse, - L'affichage, - La radio, - Le cinéma, - Internet... <p>La communication hors-média :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La promotion des ventes, - Le marketing direct, - Les relations publiques et relations presse, - Le sponsoring, le parrainage. <p>La communication événementielle.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Aspects législatifs liés au salarié				
C2.3	Citer des points importants présentés dans la convention collective de la coiffure.	<ul style="list-style-type: none"> - Contrat de travail, période d'essai, préavis, - Durée du travail, repos, - Congés et jours fériés, - Licenciement, - Départ à la retraite, - Classification des emplois, - Grilles de salaires... 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 14/27

S2.3 Gestion des stocks					
C2.3	Préciser le rôle de l'inventaire.	L'inventaire permet de : - Dénombrer le contenu d'un stock, - Vérifier si la valeur du contenu des stocks en magasin est conforme à ce qui est comptabilisé lors du bilan comptable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Indiquer les facteurs déclencheurs d'approvisionnement du stock technique.	- Les stocks « minimum » sont le niveau du stock qui entraîne le déclenchement d'une commande, - Le besoin en matériel (renouvellement des outils, nouveautés en matériel...), - Ventes saisonnières (ex : produits solaires), - Coiffure événementielle (mariage, salon, concours, etc...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Lister les éléments à renseigner sur un bon de commande sous forme numérique.	- Le nom et l'adresse du fournisseur, - La date et le numéro de la commande, - Le détail des marchandises commandées (référence, quantité, désignation, etc.), - Le prix unitaire et le prix global, - Les conditions de livraison et de paiement, - La signature de l'acheteur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.1 Prise de rendez-vous					
C2.1	Identifier les données à renseigner sur le planning de rendez-vous.	- La date, - Le nom du coiffeur qui prendra en charge le client / la cliente, - Le nom de la prestation réalisée et le temps alloué, - Le nom du client / de la cliente, - Le numéro de téléphone du client/cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.1 Fichiers clientèle					
C2.1	Différencier le fichier clientèle de la fiche client.	- Un fichier clientèle est une liste de données telles que des noms, coordonnées, et des caractéristiques des clients d'une entreprise. - Cette liste est régulièrement mise à jour. - La fiche client recense un ensemble d'informations individuelles liées à un client. Elle peut se présenter sous forme de fiche papier ou de support numérique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

S2.1 / S2.2 Matériels au service de la communication et de la vente					
C2.1 C2.2	Indiquer l'intérêt de l'utilisation d'un logiciel professionnel.	<p>Les logiciels professionnels sont des outils informatiques qui permettent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La gestion des encaissements, - La gestion comptable, - La gestion de l'agenda, - Les campagnes de communication, - L'animation des réseaux sociaux, - La gestion des stocks, - L'exploitation du fichier clientèle, - La fidélisation de la clientèle... <p>C'est ainsi une solution tout-en-un qui permet au coiffeur de se simplifier la tâche au quotidien.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2....	Autre question :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'épreuve : / / 2025 ☐ Matin ☐ Après-midi

Noms des évaluateurs : et

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 16/27

**Fiche de questionnement contextualisé n°8 s'appuyant sur le contexte 8
ou sur les mises en situation de vente-conseil de la partie 1**

Contexte 8 : Afin de recruter un nouveau collaborateur, votre employeur dépose une annonce de recrutement auprès de France Travail. Le profil recherché est un coiffeur polyvalent qualifié.

OU

Mises en situation de vente-conseil de la partie 1 (voir banque de sujets)

Candidat	Candidat	Candidat
<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....

	Questions / Pistes de questionnement	Éléments de corrigé	Candidats		
			N°	N°	N°
	S2.3 Accès la profession de coiffeur				
C2.3	Préciser les conditions requises pour exercer l'activité de coiffeur en salon.	L'article 3 de la loi du 23 mai 1946 dispose que chaque établissement, ou entreprise de coiffure, doit être placé sous le contrôle effectif et permanent d'une personne qualifiée, titulaire du Brevet Professionnel Coiffure, du Brevet de Maîtrise en coiffure ou d'un titre équivalent homologué par le ministre compétent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Indiquer les prestations de coiffure limitées par le niveau de diplôme CAP.	Un professionnel, titulaire du CAP Coiffure / CAP Métiers de la coiffure, peut exercer la profession de coiffeur à domicile. Cependant il ne pourra utiliser de produits contenant de l'acide thioglycolique d'une concentration comprise entre 8% et 11%. L'utilisation de produits contenant de l'acide thioglycolique est réservée au titulaire du BP Coiffure ou du BM Coiffure (décret n°98-848 du 21 septembre 1998).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Aspects législatifs liés au salarié				
C2.3	Indiquer le rôle de la convention collective en coiffure.	Elle complète, adapte et améliore les dispositions du Code du travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Indiquer un rôle de la DREETS (Direction régionale de l'économie du travail et des solidarités).	- Mise en œuvre de la politique du droit du travail (inspecteur du travail), - Contrôle et inspection des entreprises, établissements, - Mise en œuvre de la politique de cohésion sociale...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 17/27

S2.3 Fiche poste					
C2.3	<p>Proposer une qualification au candidat.</p> <p>Demander au candidat de citer des compétences attendues pour le poste donné.</p>	<p>Qualification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coiffeur / Coiffeuse mixte, - Coiffeur / Coiffeuse styliste-visagiste, - Coiffeur / Coiffeuse messieurs, - Styliste visagiste en coiffure, - Coiffeur / Coiffeuse dames, - Technicien coupeur / Technicienne coupeuse en coiffure, - Technicien / Technicienne en coloration, - Coloriste permanentiste, - Coiffeur barbier / Coiffeuse barbière. <p>Mettre en relation la qualification et les compétences.</p> <p>Compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnostic capillaire, - Techniques de coupes de cheveux, - Techniques de séchage, - Principes de la relation client, - Coiffure femme, - Coiffure homme, - Coiffure enfant, - Manipulation d'outils tranchants (ciseaux de coupe, ciseaux cranteurs...) - Techniques de décoloration, de coloration de cheveux (contraste, ton sur ton, d'oxydation...). 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.3 Document unique					
C2.3	Rappeler les rôles du document unique d'évaluation des risques professionnels	<p>Les risques sont évalués pour chaque poste.</p> <p>La prévention de chaque risque est déclinée.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.1 Comportement professionnel					
C2.1	Indiquer une conséquence du non- respect des codes sociaux dans le salon de coiffure, sur l'activité.	<p>La clientèle est insatisfaite. Un client insatisfait en parle à 10 personnes.</p> <p>Le coiffeur se doit d'avoir une qualité de service irréprochable.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.1	Indiquer une conséquence du respect des codes sociaux dans le salon de coiffure, sur l'activité.	<p>Un client satisfait en parle à 3 personnes de son entourage.</p> <p>Développement de l'activité.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.1	Décrire 3 attitudes professionnelles du coiffeur adaptées de l'accueil à la prise de congés.	<p>Véhiculer une image conforme à l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adopter une tenue professionnelle, conforme à l'image de l'entreprise, - Présentation physique soignée, hygiène irréprochable, - Tenue vestimentaire adaptée, - Attitude corporelle accueillante. <p>Instaurer un climat de confiance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir une attitude professionnelle adaptée à la clientèle, - Prise de contact réussie (physique / téléphonique), - Respect de la règle des 4 x 20. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 18/27

	S2.2 Techniques de communication				
C2.2	Indiquer les moyens de communication que le coiffeur peut utiliser pour mettre en avant les nouveaux produits.	<ul style="list-style-type: none"> - Publicité (différents moyens), - Communication événementielle, - Réseaux sociaux... 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2....	Autre question :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'épreuve : / / 2025 ☐ Matin ☐ Après-midi

Noms des évaluateurs : et

**Fiche de questionnement contextualisé n°9 s'appuyant sur le contexte 9
ou sur les mises en situation de vente-conseil de la partie 1**

Contexte 9 : Votre cliente a découvert dans votre salon « le rituel Sérénité ». C'est un service shampoing, soin, avec massage et utilisation de produits adapté à sa texture de cheveux et cuir chevelu. Elle a pris rendez-vous pour ce service.

OU

Mises en situation de vente-conseil de la partie 1 (voir banque de sujets)		
Candidat	Candidat	Candidat
<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....

	Questions / Pistes de questionnement	Éléments de corrigé	Candidats		
			N°	N°	N°
	S2.3 Publicité et information sur le lieu de vente				
C2.3	Nommer au moins un support de PLV (Publicité sur Lieu de Vente).	<ul style="list-style-type: none">- Présentoir,- Affiche,- Kakémono,- Borne interactive,- Îlot.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Connaissance commerciale				
C2.3	Nommer les différents types de conditionnement possibles de produits que l'on rencontre dans les salons de coiffure.	<ul style="list-style-type: none">- Flacon pompe,- Pot,- Tube...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Proposer un conditionnement permettant un dosage précis de produit. Justifier votre réponse.	<ul style="list-style-type: none">- Flacon-pompe,- Unidose. <p>Moins de perte de produit, possibilité de vendre à l'unité, moins de conservateurs dans la formulation du produit...</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Citer les éléments figurant sur l'étiquetage d'un produit cosmétique.	<ul style="list-style-type: none">- Nom du produit,- Composition,- Quantité (poids, volume),- Prix,- Mode d'emploi,- Contenu et sa fonction,- Notice d'utilisation,- Marque du produit...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Aspects réglementaires				
C2.3	Nommer un élément obligatoire concernant la sécurité, à installer dans un salon de coiffure.	<ul style="list-style-type: none">- Extincteurs (différents types d'extincteurs).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Nommer un élément obligatoire concernant la sécurité, à afficher dans le salon de coiffure.	<ul style="list-style-type: none">- Signalisations relatives à la sécurité,- Affichette signalant l'emplacement de l'extincteur,- Plan d'évacuation...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 20/27

	S2.2 Encaissement				
C2.2	Citer les points de vigilance lors du paiement par chèque.	<ul style="list-style-type: none"> - Signature, - Montant en chiffres et en lettres identique, - Date, - Ordre. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.2	Préciser le montant maximum autorisé lors d'un paiement par carte bancaire, sans contact.	50 euros. (ou plafond défini par la banque / application smartphone).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.1 / S2.2 Matériel au service de la vente				
C2.2	Décrire les avantages de l'utilisation d'un logiciel de gestion dans le salon de coiffure.	Gérer rapidement et facilement la caisse, les stocks, le fichier clientèle et l'agenda (planning des rendez-vous).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2....	Autre question :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'épreuve : / / 2025

☐ Matin

☐ Après-midi

Noms des évaluateurs : et

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 21/27

**Fiche de questionnement contextualisé n°10 s'appuyant sur le contexte 10
ou sur les mises en situation de vente-conseil de la partie 1**

Contexte 10 : Vous travaillez dans un salon de coiffure moderne et dynamique situé dans une grande ville. Le salon est connu pour la qualité de la prise en charge de ses clients, ses derniers produits tendances et son ambiance conviviale.

OU

Mises en situation de vente-conseil de la partie 1 (voir banque de sujets)		
Candidat	Candidat	Candidat
<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....

	Questions / Pistes de questionnement	Éléments de corrigé	Candidats		
			N°	N°	N°
	S2.3 Communication média et hors média				
C2.3	Caractériser les différents moyens de communication et d'information existant pour la clientèle.	Moyens de communication pour informer la clientèle / le public. - Vitrine, - Site web, - Réseaux sociaux, - Presse, - Radio, - Flyers...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Caractériser les différents supports de publicité et d'information utilisés sur les lieux de vente.	Supports présents dans le salon pour transmettre un message. - Vitrine, - Support TV numériques - Flyer, - Affiche...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Connaissance commerciale des produits de coiffure				
C2.3	Proposer une définition de la notion de gamme de produits professionnels.	Ensemble de produits satisfaisant un même besoin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Indiquer les caractéristiques des produits proposés à la vente.	- Produits professionnels pour les soins et le suivi beauté, en format adapté au domicile. - Conditionnement : flacon pompe, pot, tube, flacon, vaporisateur, unidose... - Marques utilisées en salon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Accès à la profession				
C2.3	Préciser les conditions requises pour diriger un salon de coiffure.	Être titulaire du BP Coiffure (ou d'un diplôme de la coiffure de niveau égal) ou supérieur au BP Coiffure.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 22/27

C2.3	Préciser les conditions requises pour exercer l'activité de coiffeur en salon.	<ul style="list-style-type: none"> - Être titulaire du CAP Coiffure ou du CAP Métiers de la coiffure, - Travailler sous la responsabilité d'un titulaire du BP Coiffure, - Ou être titulaire du BP Coiffure (ou d'un diplôme de la coiffure de niveau égal) ou supérieur au BP Coiffure. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.3 Fiche poste					
C2.3	Proposer une définition de la fiche poste.	Document qui indique : <ul style="list-style-type: none"> - Les missions du salarié, - Son objectif, - Le temps de travail, - Les formations proposées... 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2.1 Comportement professionnel					
C2.1	Décrire la tenue professionnelle adaptée au sein d'un salon de coiffure.	<ul style="list-style-type: none"> - Tenue adaptée au type de salon, à l'enseigne, - Tenue propre, - Chaussures confortables... 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.1	Justifier la présentation physique du coiffeur, au salon de coiffure.	<ul style="list-style-type: none"> - Être bien coiffé, - Porter une tenue adaptée, - Adopter une hygiène corporelle irréprochable, - Adopter une posture corporelle adaptée. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.1	Proposer une définition du langage verbal.	Utilisation de mots pour transmettre un message.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2....	Autre question :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'épreuve : / / 2025

☐ Matin

☐ Après-midi

Noms des évaluateurs : et

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 23/27

**Fiche de questionnement contextualisé n°11 s'appuyant sur le contexte 11
ou sur les mises en situation de vente-conseil de la partie 1**

Contexte 11 : Vous venez de réceptionner une nouvelle gamme de produits. Vous êtes chargé de d'enregistrer sur le logiciel de gestion, de ranger et mettre en valeur ces produits.

OU

Mises en situation de vente-conseil de la partie 1 (voir banque de sujets)

Candidat	Candidat	Candidat
<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....

	Questions / Pistes de questionnement	Éléments de corrigé	Candidats		
			N°	N°	N°
	S2.3 Connaissance commerciale des produits de coiffure				
C2.3	Proposer une définition de la notion d'image de marque d'un produit.	Représentation d'un produit dans l'esprit d'un consommateur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Espaces de présentation				
C2.3	Identifier les différents espaces de présentation.	- Entrée du salon, - Caisse, - Bacs, bancs de coiffage et espace d'attente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Gestion des stocks				
C2.3	Indiquer des facteurs déclencheurs d'approvisionnement de produits dans un salon de coiffure.	- État des stocks, - Besoins, - Alerte, - Saisons, - Évènements...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Indiquer les conditions de stockage des produits d'hygiène capillaire.	Les stocks doivent être rangés correctement, par catégories, de façon à toujours avoir le produit sous la main, sans perdre un temps considérable à les chercher. Espace de rangement propre et sec, en réserve où seront correctement installés les produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Indiquer le but de l'inventaire.	Il sert à dénombrer à l'instant T la quantité exacte de marchandises présentes dans le salon et en stock, Déterminer la valeur du stock.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Indiquer le rôle du conditionnement d'un produit.	- Protéger et/ou conserver le produit. Le produit doit être facilement manipulé et résister aux aléas normaux d'utilisation. - Rendre le produit visible et attractif.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.1 Comportement professionnel				
C2.1	Proposer une définition de la communication non verbale.	- Langage par le corps, - Gestuelle, - Expression du visage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 24/27

	S2.1 Prise de rendez-vous				
C2.1	Indiquer le temps alloué pour la réalisation d'une prestation (coupe, coloration, brushing...).	Exemples : - Coupe femme ou homme : durée 30 minutes, - Couleur : durée 1h30 avec report.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.1 Techniques de communication				
C2.1	Présenter des moyens pour recueillir les attentes d'une cliente ou d'un client.	- Questionnement pertinent, - Écoute active, - Reformulation exacte et précise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2....	Autre question :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'épreuve : / / 2025 ☐ Matin ☐ Après-midi

Noms des évaluateurs : et

**Fiche de questionnement contextualisé n°12 s'appuyant sur le contexte 12
ou sur les mises en situation de vente-conseil de la partie 1**

Contexte 12 : Conformément à la réglementation votre employeur souhaite mettre à jour son affichage sur la sécurité et les produits.

OU

Mises en situation de vente-conseil de la partie 1 (voir banque de sujets)		
Candidat	Candidat	Candidat
<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....	<input type="checkbox"/> Mise en situation n°.....

	Questions / Pistes de questionnement	Éléments de corrigé	Candidats		
			N°	N°	N°
	S2.3 Connaissance commerciale des produits de coiffure				
C2.3	Proposer une définition de la notion d'image de marque.	Représentation d'un produit dans l'esprit d'un consommateur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Indiquer le rôle du conditionnement d'un produit.	<ul style="list-style-type: none">- Protéger et/ou conserver le produit.- Le produit doit être facilement manipulé et résister aux aléas normaux d'utilisation.- Rendre le produit visible et attractif.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Information sur les prix pour les produits et les prestations				
C2.3	Présenter les règles à respecter sur l'affichage des prix des produits de revente.	<ul style="list-style-type: none">- L'affichage du prix est obligatoire.- Les prix fixés par les professionnels doivent être exprimés en euros toutes taxes comprises (TTC).- L'affichage des prix en TTC est obligatoire. Le prix doit être exprimé au litre ou au kilogramme.- Informer les consommateurs du prix fixé avant la conclusion de la vente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.3 Aspects réglementaires concernant la sécurité dans l'entreprise				
C2.3	Indiquer les consignes à respecter pour les extincteurs installés dans le salon de coiffure et les locaux annexes.	<ul style="list-style-type: none">- Le salon doit posséder deux types d'extincteur à eau pulvérisée et extincteur à CO2.- Faire contrôler régulièrement les extincteurs (tous les ans).- Former les personnels à leur utilisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.3	Indiquer des consignes en matière de sécurité, à respecter au salon de coiffure.	<ul style="list-style-type: none">- Présence du plan d'évacuation.- Présence d'une trousse de secours garnie, localisable.- Installation d'extincteurs.- Afficher les numéros de téléphone d'urgence : Pompiers, Samu, numéro d'urgence européen.- Afficher le numéro de téléphone de l'Inspection du travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 26/27

	S2.3 Identification des services proposées				
C2.3	Indiquer les caractéristiques des produits proposés à la vente.	<ul style="list-style-type: none"> - Produits professionnels adaptés à la demande de la clientèle. - Conditionnement : petit ou moyen format, flacon, pompe, pot, tube, vaporisateur, unidose. - Marques utilisées par le salon. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.1 Comportement professionnel				
C2.1	Décrire le registre de langage à utiliser dans un salon de coiffure.	Registre professionnel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.1 Techniques de communication				
C2.1	Citer des freins à la communication entre la cliente et le coiffeur.	<ul style="list-style-type: none"> - Le langage, - Le bruit, - La langue (étrangère ou différents niveaux de langage entre la cliente et le salarié), - Vocabulaire trop technique. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S2.1 / 2.2 Matériel au service de la vente				
C2.2	Préciser l'intérêt d'enregistrer les produits dans le logiciel de gestion	<ul style="list-style-type: none"> - Une gestion des stocks plus précise. - Un inventaire plus aisé et plus précis grâce aux différents encaissements. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2....	Autre question :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'épreuve : / / 2025

☐ Matin

☐ Après-midi

Noms des évaluateurs : et

CAP Métiers de la coiffure	Épreuve : EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise (partie 2)			Banque de sujets
Session 2025	Durée : 0h10 maximum	Coefficient : 0,75	Épreuve orale	Page : 27/27