

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

Partie 1 : MISE EN SITUATION DE VENTE-CONSEIL / 45 points

PROPOSITION 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	Lors d'un appel téléphonique, vous souhaitez des informations sur les horaires d'ouverture. Vous prenez rendez-vous pour une coupe brushing. (Ou pour une coloration).
---	---

PRISE DE CONGÉS / ENCAISSEMENT

1	Lors de l'encaissement d'une prestation de mise en forme temporaire (brushing), vous souhaitez des conseils pour l'achat d'un shampoing adapté.
2	À la suite de votre coupe dame, vous demandez des précisions sur les actions mises en place au salon pour la fidélisation.
3 *	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.

COIFFAGE

1	Le client est le témoin d'un mariage. Il vous demande des conseils sur la technique pour se recoiffer avant la cérémonie.
2	La cliente part en vacances au mois de juillet en bord de mer. Elle souhaite des conseils pour être coiffée facilement. (Propositions de produits et/ou coiffages attendues).
3*	La cliente est venue la semaine dernière pour une mise en forme durable (permanente). Elle a du mal à se recoiffer. Elle demande conseil.

CAP MÉTIERS DE LA COIFFURE		Session 2024
ÉPREUVE EP2 : RELATION CLIENTÈLE ET PARTICIPATION À L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE – Partie 1		BANQUE DE SUJETS
Durée : 0 h 10	Coef. : 2,25	Page 1 sur 3

COLORATION / DÉCOLORATION

1	La cliente a une chevelure vierge et aimerait une coloration sans « effet repousses ».
2*	Une jeune cliente aimerait éclaircir sa chevelure sur ses longueurs et pointes. Elle attend des propositions et des conseils.
3	La cliente prend rendez-vous. Elle a des cheveux naturels et foncés. Elle souhaite des conseils afin d'obtenir des reflets chauds.

SHAMPOOING / SOIN

1	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.
2*	Lors du diagnostic, vous informez votre cliente que son cuir chevelu présente des pellicules. Elle vous demande des conseils.
3	La cliente a les cheveux colorés, sensibilisés sur les longueurs et pointes. Elle souhaite des conseils.

COUPE

1*	Le mois dernier, la coiffeuse vous a coupé les cheveux. Cependant, vous trouvez que vos cheveux sont encore trop épais.
2*	La cliente a les cheveux longs, très sensibilisés. Elle souhaite une coupe courte. Elle attend des propositions de coiffures adaptées.
3*	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.

CAP MÉTIERS DE LA COIFFURE		Session 2024
ÉPREUVE EP2 : RELATION CLIENTÈLE ET PARTICIPATION À L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE – Partie 1		BANQUE DE SUJETS
Durée : 0 h 10	Coef. : 2,25	Page 2 sur 3

MISE EN FORME TEMPORAIRE / MISE EN FORME DURABLE

1	La cliente est invitée à un mariage et aimerait une coiffure bouclée. Elle prend rendez-vous.
2	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.
3*	Le mois dernier, vous avez effectué une mise en forme durable (permanente). Vous souhaitez un produit pour mettre en valeur vos boucles.

PRODUITS CAPILLAIRES

1*	Votre cliente s'inquiète car elle constate qu'elle perd ses cheveux. Elle vous demande des conseils.
2*	Votre cliente a des cheveux fins. Elle souhaite des produits capillaires pour renforcer son volume.
3	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.
4	Le client est le marié. Il vous demande des conseils sur les produits à utiliser pour se coiffer le jour du mariage.

MATÉRIELS

1	Une cliente ayant les cheveux frisés achète un sèche-cheveux. Elle se pose la question si elle doit l'acheter avec ou sans diffuseur.
2*	Une cliente souhaite acheter un lisseur, mais elle ne sait pas lequel choisir.
3	Une cliente se fait des brushings toutes les semaines. Elle désire investir dans des brosses. Elle souhaite des conseils.

CAP MÉTIERS DE LA COIFFURE		Session 2024
ÉPREUVE EP2 : RELATION CLIENTÈLE ET PARTICIPATION À L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE – Partie 1		BANQUE DE SUJETS
Durée : 0 h 10	Coef. : 2,25	Page 3 sur 3