



Ce document a été mis en ligne par l'organisme [FormaV®](#)

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

www.formav.co/explorer

Corrigé du sujet d'examen - CAP Coiffure - EP3 - Communication - Session 2011

Correction de l'épreuve EP3 : Communication

| CAP Coiffure - Session 2011

Durée : 0h15

Coefficient : 2

| Correction par partie

Contexte de l'épreuve

L'épreuve orale d'EP3 : Communication a pour objectif d'évaluer la capacité du candidat à interagir avec un client potentiel. Le jury joue le rôle du client, et le candidat devra démontrer ses compétences d'accueil, d'écoute et de reformulation des besoins du client.

1. Accueil

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

- **Démarche :** Le candidat doit accueillir le client de manière chaleureuse, lui poser des questions pour comprendre ses besoins et vérifier la possibilité de l'accepter sans rendez-vous.
- **Exemple de réponse :** "Bonjour, je suis ravi(e) de vous accueillir aujourd'hui. Comment puis-je vous aider ? Je vois que vous n'avez pas pris rendez-vous, mais je vais faire de mon mieux pour vous coiffer." Il est important de rester flexible et de proposer un délai raisonnable.

2. Coiffage

Divers scénarios sont proposés concernant le coiffage, chacun nécessitant une approche adaptée.

- **Scénario 1 :** "Je pars en vacances dans un pays chaud. Que me conseillez-vous ?"
Démarche : Proposer des conseils sur des coiffures pratiques et protectrices (tresses, chignons). Tenir compte des produits à utiliser pour le soleil.
- **Scénario 2 :** "J'ai une soirée habillée. Que me proposez-vous ?"
Démarche : Suggérer une coiffure élégante comme un chignon sophistiqué ou des boucles mises en valeur.
- **Scénario 3 :** "Je n'ai pas de temps pour me coiffer."
Démarche : Offrir des coiffures simples et rapides, comme un bun ou une queue de cheval.
- **Scénario 4 :** "Je souhaite du volume."
Démarche : Recommander des coupes et techniques permettant d'apporter du volume, tout en proposant des produits spécifiques.
- **Scénario 5 :** "Je n'ai jamais essayé les cheveux bouclés."
Démarche : Expliquer les techniques (bigoudis, fers à friser) et le soin des cheveux bouclés.

3. Coloration / Décoloration

Énoncé des scénarios : Identifier les besoins du client concernant des traitements de coloration ou de décoloration.

- Expliquer le processus de discussion avec le client sur ses attentes, ses expériences passées et

proposer des solutions adaptées.

- Pour chaque question (ex. couvrir les premiers cheveux blancs, changer de couleur, etc.), indiquer les produits et techniques appropriés.
- **Exemple :** Pour "Je veux changer ma couleur", le candidat doit poser des questions sur la teinte souhaitée et proposer un diagnostic de la chevelure.

4. Mise en forme durable ou temporaire

- **Exposé des besoins :** Le candidat doit reformuler la demande du client, proposer des solutions adaptées selon le type de cheveux.
- **Conseils pratiques :** Discuter des soins nécessaires après les traitements, notamment pour maintenir la santé des cheveux.

5. Coupe

Pour chaque situation décrite (coupe ratée, désir de changement, etc.), le candidat doit :

- Évaluer la situation du client et signifier sa compréhension par une reformulation des idées exprimées.
- Proposer une coupe adaptée aux attentes du client, et expliquer des méthodes pour améliorer le style souhaité.

6. Shampooin / Soin

- **Situation :** "Je veux des conseils sur mes cheveux après exposition au soleil".
- Démarche : Présenter des produits adaptés pour réparer les cheveux abîmés, instruire le client sur le soin quotidien à adopter.

7. Vie quotidienne

Dans chaque cas, le candidat devra :

- Comprendre la situation personnelle du client (entretien d'embauche, mariage) et adapter ses conseils en fonction de cela.
- Reformuler les attentes du client pour confirmer la bonne compréhension de ses besoins.

| Méthodologie et conseils pratiques

- **Gestion du temps :** Prendre le temps de bien écouter le client pour éviter les confusions dans les réponses.
- **Raisonnement :** Adopter une approche méthodique pour traiter les demandes, cela nécessite de poser les bonnes questions.
- **Écoute active :** Reformuler souvent pour confirmer la bonne compréhension des attentes du client.
- **Présentation des résultats :** Être clair dans l'expression et rassurant dans les conseils donnés.
- **Erreurs à éviter :** Ne pas présumer des besoins du client sans poser de questions, toujours se référer aux souhaits énoncés.

Cette correction complète permet de structurer la réponse du candidat et d'appréhender les situations avec professionnalisme tout en respectant les besoins du client.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.