



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 du sujet EP3 : Communication

| CAP Coiffure - Session 2011

Durée : 0h15

Coefficient : 2

| Correction des parties du sujet

Introduction

L'épreuve EP3 de communication en coiffure vise à évaluer la capacité du candidat à interagir efficacement avec un client, en comprenant ses attentes, en répondant à ses questions et en reformulant ses demandes. Cette épreuve comprend plusieurs situations auxquelles le candidat peut être confronté. Le candidat devra donc se préparer à divers scénarios de communication. Voici une proposition de correction basée sur les différentes situations qui peuvent être présentées par le jury.

Accueillir le client

- **Objectif :** Accueillir le membre du jury incarnant le client.
- **Démarche :**
 - Se lever pour saluer le client avec un sourire.
 - Utiliser des phrases d'accueil appropriées (ex : "Bonjour, comment puis-je vous aider aujourd'hui ?").
 - Proposer une installation confortable (si possible).
- **Réponse :** L'accueil doit être chaleureux et professionnel, ce qui met le client à l'aise.

Coiffage

- **Objectif :** Proposer des solutions et des conseils de coiffure adaptés au client.
- **Démarche :**
 - Écouter attentivement la demande du client.
 - Poser des questions pour préciser les attentes du client.
 - Offrir des conseils basés sur l'expérience et produit adaptés.
 - Reformuler les attentes pour s'assurer qu'il n'y a pas de malentendu.
- **Exemples de situations :**
 - Conseiller une coiffure adaptée pour des vacances.
 - Proposer un style élégant pour une soirée.
 - Suggérer une coiffure facile pour un emploi du temps chargé.

Coloration / Décoloration

- **Objectif :** Aider le client à choisir une coloration appropriée.
- **Démarche :**
 - Identifier la nuance désirée et l'histoire capillaire du client.

- Boire en compte les allergies et les préférences personnelles.
- Proposer un conseil, avec des échantillons si nécessaire.
- **Exemples de situations :**
 - Couvrir les cheveux blancs avec une coloration.
 - Réparer une coloration ratée.
 - Conseiller pour un look temporaire et fantaisiste.

Mise en forme durable ou temporaire

- **Objectif :** Assister le client dans le choix d'un style de coiffure temporaire ou durable.
- **Démarche :**
 - Évaluer la texture et la structure des cheveux du client.
 - Discuter des différentes méthodes pour obtenir le résultat désiré.
 - Recommander des produits ou techniques adaptés (ex : sprays, sérums, etc.).
- **Exemples de situations :**
 - Obtenir du volume en base.
 - Produire des boucles sur toute la longueur.

Coupe

- **Objectif :** Exécuter et conseiller sur des coupes de cheveux.
- **Démarche :**
 - Écouter le client concernant ses préférences de coupe.
 - Proposer des solutions selon la morphologie du visage et le type de cheveux.
 - Reformuler la demande pour s'assurer de la compréhension.
- **Exemples de situations :**
 - Refaire une coupe ratée.
 - Proposer un carré plongeant.

Shampooing / Soin

- **Objectif :** Orienter le client dans le choix de produits de soin capillaire.
- **Démarche :**
 - Identifier les problèmes capillaires du client.
 - Conseiller des produits spécifiques adaptés à ses besoins.
 - Expliquer les bénéfices des produits suggérés.
- **Exemples de situations :**
 - Problèmes de pellicules.
 - Cheveux colorés et soins après exposition au soleil.

Vie Quotidienne

- **Objectif :** Aider le client à choisir des coiffures adaptées à des événements de la vie quotidienne.
- **Démarche :**
 - Identifier l'événement et ses exigences.
 - Proposer un style qui reflète la personnalité tout en restant approprié.
 - Clarifier leurs attentes pour un bon ressenti du résultat final.
- **Exemples de situations :**

- Coiffure pour un entretien d'embauche.
- Préparation pour un mariage.

Conclusion

Lors de cette épreuve, il est fondamental d'établir une communication claire et empathique avec le client. Le candidat doit être capable de reformuler les attentes, d'apporter des solutions adaptées et de démontrer un bon niveau de connaissance des techniques de coiffure et des produits. En suivant ces étapes et en se préparant à divers scénarios, le candidat sera plus à même de réussir son épreuve de communication.

Conseils pratiques :

- Prendre le temps d'écouter le client avant de répondre.
- Rester calme et posé, même face à des objections.
- Utiliser un langage clair et professionnel.
- Proposer des solutions qui tiennent compte du style de vie du client.
- S'assurer que le client est satisfait à chaque étape de la communication.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

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.