



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 2015

Correction de l'épreuve EP3 - Communication - CAP Coiffure - Session 2015

| Détails de l'épreuve

Diplôme : CAP Coiffure

Session : 2015

EP : EP3 - Communication

Durée : 15 minutes

Coefficient : 2

| Correction de la situation de communication

Cette épreuve orale consiste en une mise en situation où le candidat doit démontrer ses compétences de communication avec un client fictif, interprété par un membre du jury. Voici une approche détaillée pour chaque partie éventuelle que le candidat pourrait rencontrer durant l'épreuve.

Accueil du client

Situation : Le client se présente dans le salon sans rendez-vous et souhaite être coiffé aujourd'hui.

- **Démarche :** Accueillir chaleureusement le client en le saluant et en lui demandant comment il se sent.
- Poser des questions ouvertes pour comprendre les attentes du client, par exemple : "Quel type de coiffure avez-vous en tête aujourd'hui ?"
- Informer sur la possibilité d'être coiffé sans rendez-vous tout en évaluant le temps d'attente.

Le candidat doit montrer son écoute active et sa capacité à gérer les imprévus, tout en rassurant le client.

Coiffage : Situations diverses

Exemples de demandes et réponses appropriées :

1. Conseils pour des vacances dans un pays chaud

Démarche : Offrir des astuces pour protéger les cheveux contre la chaleur et l'humidité.

Conseiller des coiffures lâches ou des chignons légers, recommandation de produits protecteurs comme des sprays solaires.

2. Coiffure pour une soirée habillée

Démarche : S'enquérir du style de la tenue et des préférences du client.

Proposer une coiffure sophistiquée, comme un chignon élégant ou des boucles bien définies.

3. Coiffure pratique pour un emploi du temps chargé

Démarche : Discuter de routines de coiffure rapides qui nécessitent un minimum d'entretien.

Recommander une coupe facile à coiffer, comme une coiffure courte ou dégradée.

4. Volume pour des cheveux plats

Démarche : Expliquer des techniques pour apporter du volume.

Suggérer un cuir chevelu volumateur ou un balayage pour donner l'illusion de volume.

5. Coiffure demandée à partir d'un magazine

Démarche : Analyser la faisabilité de la coiffure choisie.

Illustrer avec des échantillons et discuter des techniques nécessaires pour réaliser ce look.

Coloration / Décoloration

Exemples de circonstances :

1. Couvrir des cheveux blancs

Démarche : Expliquer les différents types de coloration disponibles.

Discuter des nuances qui peuvent correspondre à la couleur naturelle du client.

2. Changer de couleur

Démarche : Évaluer les préférences du client par rapport à son teint.

Proposer une palette de couleurs et la méthode de test de mèches.

Mise en forme durable ou temporaire

Exemples de demandes :

1. Manque de volume

Démarche : Proposer des techniques telles que le bouclage ou l'utilisation de produits volumisants.

Expliquer les résultats souhaités et les étapes nécessaires pour atteindre le volume désiré.

Conseils généraux pour les candidats :

- **Écoute active :** Montrer que vous êtes à l'écoute des besoins du client et posez des questions ouvertes.
- **Connaissance des produits :** Être au courant des innovations produits et des tendances coiffure.
- **Gestion du temps :** Veiller à respecter le cadre de l'épreuve tout en restant complet dans vos

réponses.

- **Confiance en soi** : Parler de manière claire et posée pour inspirer confiance.
- **Simulations** : Entraînez-vous avec des camarades pour améliorer votre réactivité dans des situations de clientèle variées.

| Conclusion

Cette épreuve demande non seulement de la technique, mais également une excellente communication interpersonnelle. La capacité à adapter son discours en fonction des attentes du client est essentielle. Les candidats doivent se préparer à différentes situations et illustrer leur compétence en matière de coiffure à travers une compréhension approfondie des besoins des clients.

© **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.