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 consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du CAP Coiffure, veuillez visiter :
cours-cap-coiffure.fr/annales-sujets-et-corriges

CAP Coiffure

EP3 : Communication

Session 2011 • Code sujet : **2011-EP3-Communication-Sujet** • Durée : **0h15** • Coefficient : **2**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Communication avec un client en salon de coiffure (7 questions) **Page 3**

2. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 7**

Sujet officiel (PDF) : https://cours-cap-coiffure.fr/assets/annales/cap-coiffure/EP3 - Communication/2011/CAP Coiffure - EP3 - Communication - Session 2011 - 2-Sujet.pdf

1. Communication avec un client en salon de coiffure

Le jury choisit une situation parmi les scénarios proposés, qui constituent une liste non exhaustive, et l'un de ses membres joue le rôle du client ou de la cliente. Le candidat doit accueillir le client, s'enquérir de ses attentes, répondre à une demande de précision, d'avis ou à une objection, puis reformuler ses attentes.

Accueil

Question 1. Accueillir un client qui se présente sans rendez-vous et souhaite absolument être coiffé aujourd'hui. S'enquérir de ses attentes, répondre à ses demandes éventuelles et reformuler son besoin.

« Bonjour, bienvenue au salon. Vous souhaitez être coiffé(e) aujourd'hui, c'est bien cela ? » Demandez quel service est souhaité, le résultat attendu et le temps disponible. Consultez le planning avant de proposer un créneau, sans promettre une place avant d'avoir vérifié. Si le salon est complet, proposez une attente, un autre horaire ou un rendez-vous prochain. Accueillez la réponse avec courtoisie, même si le client insiste, puis vérifiez qu'il accepte la solution proposée.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> « Vous souhaitez être coiffé(e) aujourd'hui. Je vérifie les disponibilités et vous propose la meilleure solution possible. »

Coiffage

Question 2. Conseiller le client qui souhaite se coiffer pendant des vacances dans un pays chaud, pour une soirée habillée, faute de temps, pour obtenir du volume sans effort, parce qu'il n'a jamais eu les cheveux bouclés, ou à partir d'une coiffure de magazine. Prendre aussi en compte les demandes concernant la coiffure d'un ami, une coiffure attachée, des difficultés à recoiffer ou un changement de coiffage sans changement de coupe. Clarifier les attentes, répondre aux demandes ou objections et reformuler le besoin.

1. Demandez l'occasion, le résultat souhaité, la nature et la longueur des cheveux, ainsi que le temps disponible.
2. Pour la chaleur ou un coiffage rapide, proposez une coiffure facile à rafraîchir ou à attacher. Pour une soirée, cherchez un style adapté à la tenue. Pour du volume ou des boucles, expliquez les gestes et produits d'entretien.
3. Si le client montre une photo, qu'elle vienne d'un magazine ou d'un ami, évaluez ce qui est réalisable sur ses cheveux. En cas de difficulté à se recoiffer, montrez les gestes. Reformulez le choix, sans garantir une copie exacte.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> « Nous choisirons un coiffage adapté à vos cheveux, à l'occasion et au temps que vous souhaitez y consacrer. »

Coloration / décoloration

Question 3. Conseiller le client qui souhaite couvrir ses premiers cheveux blancs, changer de couleur, corriger une couleur faite lui-même, ajouter une touche fantaisie ou originale, éclaircir légèrement sa nuance, ou obtenir un conseil avant un service mèches. Prendre aussi en compte les allergies, les cheveux blancs qui jaunissent et la prise de rendez-vous pour des mèches. Clarifier les attentes, répondre aux demandes ou objections et reformuler le besoin.

Demandez la nuance souhaitée, le résultat recherché, l'historique des colorations et les produits déjà utilisés. Pour des cheveux blancs, un changement de couleur, un éclaircissement ou des mèches, expliquez les options après diagnostic et vérifiez leur faisabilité. Pour une couleur maison insatisfaisante, évaluez d'abord les cheveux avant toute correction. Des cheveux blancs jaunis peuvent bénéficier de soins ou produits neutralisants adaptés. En cas d'allergies, recueillez les antécédents et appliquez strictement les précautions et consignes du fabricant ; ne réalisez pas le service si la sécurité n'est pas assurée. Proposez un rendez-vous pour les mèches si nécessaire.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> « Nous définirons une couleur ou des mèches adaptées à vos cheveux et à votre historique, après diagnostic et vérification des précautions. »

Mise en forme durable ou temporaire

Question 4. Conseiller le client qui manque de volume en base, souhaite des boucles sur les longueurs, cherche une solution pour un épi au vertex ou pour coiffer ses cheveux frisés, ou dont le brushing ne tient pas. Rechercher ses attentes, répondre à ses demandes ou objections et reformuler son besoin.

Repérez la zone concernée, la texture, la longueur, l'état des cheveux et les habitudes de coiffage. Demandez le résultat souhaité et le temps d'entretien acceptable. Pour du volume en base, un épi au vertex ou des cheveux frisés, montrez des gestes de coiffage et des produits adaptés ; pour des boucles sur les longueurs ou un brushing qui tient, proposez une mise en forme temporaire appropriée. Si le client souhaite un résultat durable, expliquez qu'un diagnostic des cheveux et des traitements antérieurs est indispensable avant d'envisager une technique permanente. Reformulez son besoin.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> « Vous souhaitez obtenir le résultat recherché et faciliter votre coiffage, avec un entretien compatible avec votre quotidien. »

Coupe

Question 5. Conseiller le client qui souhaite faire refaire une coupe ratée, demande un carré plongeant après ne pas avoir réussi à se faire entendre par son coiffeur, ou veut couper ses cheveux très longs. Prendre aussi en compte les demandes de volume pour des cheveux fins, de changement radical de style ou d'allègement de cheveux très épais. Clarifier les attentes, répondre aux demandes ou objections et reformuler le besoin.

Écoutez ce qui déplaît et ce que le client souhaite conserver. Évaluez les limites de correction d'une coupe ratée et précisez la longueur avant de couper. Pour un carré plongeant, clarifiez l'inclinaison et l'entretien ; pour des cheveux longs à couper courts ou un changement radical, confirmez la longueur visée. Une coupe peut donner une impression de volume aux cheveux fins ou alléger les cheveux épais, selon leur texture et le résultat attendu. Présentez les possibilités et obtenez l'accord du client avant d'agir, sans critiquer l'ancien coiffeur.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> « Nous allons choisir une coupe adaptée à vos cheveux et à votre style, après avoir confirmé ensemble la longueur et le résultat. »

Shampooing / soin

Question 6. Conseiller le client au sujet des produits à utiliser au soleil, des pellicules, de cheveux secs et cassants difficiles à démêler, de cheveux fins et mous, du manque de brillance, de cheveux gras lavés fréquemment ou d'un soin insatisfaisant. Prendre aussi en compte les cheveux sensibilisés après un séjour au soleil, la chute de cheveux, l'entretien des cheveux longs d'une petite fille et la protection de cheveux colorés fréquentant la piscine. Rechercher les attentes, répondre aux demandes ou objections et reformuler le besoin.

Demandez ce qui gêne le plus, les produits utilisés, la fréquence des lavages et les traitements récents. Proposez une routine simple, adaptée au cuir chevelu et aux cheveux, sans promettre de résultat immédiat.

- Au soleil ou à la piscine : protection adaptée, rinçage après baignade et soin protecteur pour cheveux colorés.
- Cheveux secs, cassants ou difficiles à démêler, notamment ceux d'une enfant : démêlage doux et soin adapté.
- Cheveux fins, gras ou ternes : produits appropriés ; espacez les lavages progressivement si le cuir chevelu le tolère.
- Pellicules persistantes, chute importante ou irritation : conseillez un avis médical.

Pour un soin insatisfaisant, recherchez la cause avant de le remplacer.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> « Nous adapterons les produits et les gestes à votre cuir chevelu, à vos cheveux et à votre besoin principal. »

Vie quotidienne

Question 7. Conseiller le client qui souhaite une coiffure adaptée à un entretien d'embauche, valorisante pour passer directement du travail à un cocktail, une couleur plus gaie, ou préparer sa coiffure de mariage dans six mois. Prendre aussi en compte la recherche d'emploi avec beaucoup ou peu de temps, l'envie d'imiter la coiffure d'une personnalité, de changer sans trop couper ou de retrouver la couleur de l'enfance. Clarifier les attentes, répondre aux demandes ou objections et reformuler le besoin.

Faites préciser l'occasion, l'effet recherché, la tenue, les habitudes et le temps disponible. Pour un entretien d'embauche, proposez une coiffure soignée et naturelle ; pour passer du travail à un cocktail, une coiffure facile à transformer ou à accessoiriser. Pour un mariage dans six mois, prévoyez des échanges et des essais. Une photo de personnalité peut inspirer une proposition adaptée. Pour une recherche d'emploi, un changement sans trop couper ou une couleur plus gaie, ajustez la proposition au temps disponible, aux envies et à l'historique des cheveux. Une couleur d'enfance peut servir de référence, sans promettre une reproduction exacte.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> « Vous souhaitez une coiffure ou une couleur adaptée à votre occasion et à vos envies, tout en respectant vos habitudes. »

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2011)

Bilan de l'épreuve : L'EP3 Communication du CAP Coiffure, session 2011, porte le code 2011-EP3-Communication-Sujet. Cette épreuve orale dure au maximum 15 minutes et a un coefficient de 2. Le jury choisit une situation de salon parmi des thèmes d'accueil, coiffage, coloration, mise en forme, coupe, soins et vie quotidienne. Le candidat est évalué sur l'accueil, l'écoute, la réponse aux demandes et la reformulation.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Accueillir le client et instaurer un échange adapté à la situation.
- S'enquérir des attentes avant de conseiller une prestation ou une solution.
- Répondre aux demandes de précision, d'avis et aux objections du client.
- Reformuler les attentes pour vérifier que le besoin a été compris.

Points de vigilance & attentes du jury

- Le jury choisit un scénario parmi une liste non exhaustive et joue le rôle du client.
- L'épreuve dure au maximum 15 minutes : gérer le temps en gardant les étapes de l'échange.
- Poser des questions et écouter les réponses au lieu de supposer les attentes du client.
- Aucun barème détaillé n'est imprimé : respecter les comportements de communication indiqués.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment montrer que j'ai bien compris la demande du client ?

Posez des questions, écoutez les réponses, puis reformulez les attentes avec vos propres mots. Invitez le client à confirmer ou corriger votre compréhension avant de poursuivre l'échange.

Q : Que faire si le client formule une objection ou demande un avis ?

Écoutez sans interrompre, puis répondez directement à la demande ou à l'objection. Demandez une précision si nécessaire et reformulez ensuite le besoin pour vérifier que l'échange répond aux attentes.

Q : Combien de temps dure l'épreuve et comment organiser l'échange ?

L'épreuve orale dure au maximum 15 minutes. Accueillez le client, explorez ses attentes, répondez à ses demandes de précision, d'avis ou à ses objections, puis reformulez son besoin.

Q : Existe-t-il un barème ou des normes techniques détaillées dans le sujet ?

Le sujet précise les comportements attendus : accueillir, s'enquérir des attentes, répondre à une demande ou une objection, puis reformuler. Il ne présente ni barème détaillé ni norme technique de coiffure.

Sujet officiel associé (PDF) : https://cours-cap-coiffure.fr/assets/annales/cap-coiffure/EP3 - Communication/2011/CAP Coiffure - EP3 - Communication - Session 2011 - 2-Sujet.pdf
Ressources CAP Coiffure : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.