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
Session 2013

EP3 : Communication
Corrigé

Durée : 0h15
Coefficient : 2

BAREME

Compétences / Indicateurs d'évaluation	pts
Accueillir	
Tenue adaptée, soignée	6
Comportement gestuel et attitude adaptée à la situation	
Attitude avenante	
Qualité de l'écoute	
Mise en confiance du « client »	
Recevoir et transmettre un message :	
Formulation de questions pertinentes	8
Enchainement logique des questions	
Langage adaptée à la situation	
Qualité de l'expression orale	
Aisance de l'expression	
Qualité de la réponse à l'objection	
Indication correcte des caractéristiques des produits et/ou services	
Identifier les besoins du client	
Enoncé correct des souhaits et besoins du « client » (reformulation)	6
Total (note arrondie au ½ pt supérieur)	20

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.