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 2015 • Code sujet : **2015-EP3-Communication-Sujet** • Durée : **0h15** • Coefficient : **2**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Accueillir une personne sans rendez-vous** (1 question) — **Page 3**
2. **Conseiller un coiffage adapté aux attentes du client** (10 questions) — **Page 4**
3. **Échanger sur un projet de coloration ou de décoloration** (10 questions) — **Page 8**
4. **Répondre à des attentes de mise en forme** (5 questions) — **Page 12**
5. **Comprendre une demande de coupe ou de changement de style** (6 questions) — **Page 14**
6. **Conseiller sur les shampooings, les soins et l'entretien** (11 questions) — **Page 16**
7. **Adapter la coiffure aux situations de la vie quotidienne** (9 questions) — **Page 20**
8. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 24**

Sujet officiel (PDF) : https://cours-cap-coiffure.fr/assets/annales/cap-coiffure/EP3 - Communication/2015/CAP Coiffure - EP3 - Communication - Session 2015 - 2-Sujet.pdf

1. Accueillir une personne sans rendez-vous

Un membre du jury joue le rôle d'un client qui se présente au salon sans rendez-vous et souhaite absolument être coiffé le jour même. Le candidat doit l'accueillir et communiquer avec lui conformément aux exigences générales de l'épreuve.

Question 1. Accueillez un client ou une cliente qui se présente au salon sans rendez-vous et souhaite absolument être coiffé(e) aujourd'hui.

« Bonjour Madame/Monsieur, bienvenue au salon. Que puis-je faire pour vous aujourd'hui ? »

« Vous souhaitez être coiffé(e) aujourd'hui sans rendez-vous. Quelle prestation souhaitez-vous ? Avez-vous une préférence pour l'horaire ? »

Je vérifie les disponibilités de l'équipe et le temps nécessaire, puis je vous propose un créneau réaliste. S'il n'y en a pas, je vous explique la situation et recherche avec vous une autre solution. « Si je comprends bien, vous souhaitez [prestation] aujourd'hui, si possible vers [heure]. Est-ce bien cela ? »

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Accueillir avec courtoisie, préciser la prestation, vérifier les disponibilités, proposer une solution réaliste et reformuler la demande.

2. Conseiller un coiffage adapté aux attentes du client

Les situations concernent des souhaits de coiffage liés aux vacances, à une occasion, au temps disponible ou à une difficulté rencontrée. Le candidat doit s'enquérir des attentes du client, répondre à ses demandes ou objections et reformuler son besoin.

Question 1. Un client ou une cliente part en vacances dans un pays chaud et souhaite des conseils sur la façon de se coiffer.

Je vous demanderais où vous partez, quelles activités sont prévues, ainsi que la longueur et la nature de vos cheveux. Pour la chaleur et les baignades, une coiffure simple à attacher ou à tresser peut être pratique. Une protection capillaire adaptée au soleil et un rinçage après la mer ou la piscine aideront à limiter les agressions. Je reformule : vous souhaitez une coiffure facile à vivre pendant vos vacances.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Je vous conseille une coiffure facile à attacher, une protection capillaire adaptée au soleil et un rinçage après chaque baignade.

Question 2. Un client ou une cliente a une soirée très habillée et souhaite une coiffure adaptée.

1. Je vous demande le type de soirée, votre tenue, la longueur de vos cheveux et le style que vous aimez.
2. Selon vos réponses, je propose une attache élégante, un chignon ou un coiffage travaillé, en tenant compte de votre visage et de votre tenue.
3. Je vérifie que la coiffure sera confortable et adaptée à la durée de la soirée.

Je reformule : vous recherchez une coiffure habillée, en harmonie avec votre style et l'événement.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Nous choisirons une coiffure élégante en fonction de votre tenue, de votre longueur et du style que vous souhaitez.

Question 3. Un client ou une cliente n'a pas le temps de se coiffer et recherche une coiffure pratique.

Pour vous conseiller une coiffure pratique, je vous demande combien de temps vous avez le matin, quelle longueur vous souhaitez garder et quels gestes vous savez réaliser. Une coupe adaptée à votre implantation et à la texture de vos cheveux peut faciliter le coiffage. Je peux aussi vous montrer un geste rapide et vous conseiller un produit adapté, sans multiplier les étapes. Je reformule : vous souhaitez un résultat soigné qui demande peu de temps au quotidien.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Je vous propose une coiffure facile à remettre en place, avec un geste rapide et un produit adapté à vos cheveux.

Question 4. Un client ou une cliente aux cheveux « plats » souhaite du volume sans passer de temps à se coiffer.

Je vérifie la longueur, la finesse de vos cheveux et la zone où vous souhaitez gagner du volume. Pour un résultat rapide, un produit volumisant léger appliqué aux racines, puis un séchage en soulevant celles-ci, peut aider à décoller les cheveux. Une coupe adaptée peut aussi donner une impression de densité. Je tiens compte de vos habitudes et vous montre le geste à reproduire. Je reformule : vous voulez davantage de volume sans routine longue.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Un produit léger aux racines et un séchage rapide en soulevant les cheveux peuvent apporter du volume sans routine compliquée.

Question 5. Un client ou une cliente n'ayant jamais eu les cheveux bouclés demande conseil.

1. Je vous demande si vous souhaitez des boucles pour une occasion ou au quotidien, et si vous envisagez un résultat temporaire ou durable.
2. Pour une première expérience, nous pouvons commencer par des boucles temporaires réalisées au coiffage, afin de découvrir le résultat sans engagement durable.
3. Je vous explique comment les entretenir et vérifie votre préférence pour des boucles souples ou plus dessinées.

Je reformule votre souhait avant de commencer.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Pour une première expérience, nous pouvons réaliser des boucles temporaires. Préférez-vous un mouvement souple ou des boucles bien dessinées ?

Question 6. Un client ou une cliente présente une coiffure figurant dans un magazine et demande conseil sur sa faisabilité.

Je regarde la photo avec vous et vous demande ce qui vous plaît : la forme, le volume, la frange ou le mouvement. Je vérifie ensuite la longueur, la texture et la densité de vos cheveux, ainsi que le temps que vous souhaitez consacrer au coiffage. Ces éléments permettent d'évaluer la faisabilité et de proposer une adaptation réaliste. Je reformule : vous aimez ce modèle et souhaitez savoir comment l'adapter à vos cheveux.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Nous pouvons nous inspirer du modèle et adapter sa forme à vos cheveux et au temps que vous consacrez au coiffage.

Question 7. Un client ou une cliente vous dit avoir adoré la coiffure de son ami(e), venu(e) au salon la semaine dernière.

- Je vous remercie et vous demande ce qui vous a particulièrement plu dans cette coiffure.
- Je m'informe sur le résultat souhaité, votre longueur, la texture de vos cheveux et vos habitudes de coiffage.
- Je vérifie si le style peut vous convenir et propose, si nécessaire, une adaptation proche de votre inspiration.

Je respecte la confidentialité de l'autre client et ne donne aucun renseignement sur sa prestation. Je reformule votre demande avant de vous conseiller.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Qu'avez-vous aimé dans cette coiffure ? Nous verrons comment en retrouver l'esprit en l'adaptant à vos cheveux.

Question 8. Un client ou une cliente souhaiterait une coiffure attachée.

1. Je vous demande pour quelle occasion vous souhaitez attacher vos cheveux, quelle longueur vous avez et si vous préférez une attache stricte ou souple.
2. Je vérifie le confort attendu, la tenue souhaitée et le temps disponible.
3. Selon vos réponses, je peux proposer un chignon, une queue-de-cheval travaillée ou une attache partielle, puis confirmer avec vous la forme retenue.

Je reformule votre préférence avant de réaliser la coiffure.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Souhaitez-vous une attache complète ou partielle, plutôt stricte ou décontractée ? Je choisirai la forme selon votre longueur et l'occasion.

Question 9. Un client ou une cliente venu(e) se faire coiffer la semaine dernière a du mal à se recoiffer et demande conseil.

Je vous demande quelle étape vous pose problème : le séchage, la raie, le volume ou la mise en forme. Je vous montre ensuite les gestes dans l'ordre, avec les outils et la quantité de produit adaptés. Pour vérifier que mes explications sont claires, je vous invite à refaire les gestes devant moi. Je peux corriger votre technique et simplifier les étapes. Je reformule : vous souhaitez reproduire facilement chez vous le coiffage réalisé au salon.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Montrez-moi votre façon de vous recoiffer et dites-moi ce qui vous gêne. Je vous guiderai avec des gestes simples à refaire chez vous.

Question 10. Un client ou une cliente souhaiterait changer de coiffage sans changer de coupe.

- Je vous demande quel changement vous souhaitez et combien de temps vous consacrez au coiffage.
- Sans modifier la coupe, nous pouvons changer la raie, créer un mouvement lisse ou ondulé, travailler le volume ou attacher une partie des cheveux.
- Je tiens compte de votre texture et des outils dont vous disposez, puis je vous montre une option facile à reproduire.

Je reformule : vous souhaitez renouveler votre apparence tout en conservant votre coupe.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Nous pouvons renouveler votre coiffage en changeant la raie, le mouvement ou le volume, sans modifier votre coupe.

3. Échanger sur un projet de coloration ou de décoloration

Les scénarios portent sur la couverture des cheveux blancs, le changement ou l'ajustement de la couleur, ainsi que sur les mèches et les premières expériences de coloration. Le candidat doit écouter la demande, répondre aux interrogations du client et reformuler ses attentes.

Question 1. Un client ou une cliente présente quelques premiers cheveux blancs et souhaite les couvrir par une coloration.

« Vous souhaitez couvrir vos premiers cheveux blancs tout en conservant un résultat naturel, c'est bien cela ? » Je vous demanderais votre couleur actuelle, vos précédentes colorations et le niveau de couverture souhaité. Après examen de vos cheveux, nous choisirons ensemble une coloration adaptée. Je vérifierai également vos antécédents de réaction et suivrai les consignes du fabricant concernant le test d'alerte allergie avant le service.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Nous choisirons une coloration adaptée après diagnostic de vos cheveux et vérification du risque allergique.

Question 2. Un client ou une cliente veut changer la couleur de ses cheveux et attend un conseil.

« Vous souhaitez changer de couleur. Préférez-vous un changement marqué ou une nuance proche de votre couleur actuelle ? » Parlez-moi aussi des couleurs que vous aimez, de votre routine d'entretien et de vos colorations précédentes. J'examinerai votre base et l'état de vos cheveux pour vous conseiller une nuance harmonieuse et réalisable. Nous préciserons ensemble le résultat attendu, son entretien et les étapes nécessaires avant de commencer.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> La nuance sera choisie selon vos envies, votre base, l'état de vos cheveux et l'entretien souhaité.

Question 3. Un client ou une cliente a réalisé une coloration lui-même ou elle-même et n'aime pas le résultat.

« Je comprends que le résultat ne vous plaise pas. Qu'est-ce qui vous gêne : la teinte, le reflet ou des différences entre les zones ? » Je vous demanderais quand et avec quel produit vous avez réalisé la coloration, ainsi que l'historique des services chimiques. J'examinerai ensuite la couleur et l'état de vos cheveux. Une correction adaptée pourra être proposée après ce diagnostic, sans recolorer immédiatement ni risquer de fragiliser la fibre.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Nous établirons la cause du résultat, puis choisirons une correction adaptée après diagnostic.

Question 4. Un client ou une cliente doit assister à une soirée costumée et souhaite apporter une touche de fantaisie à la couleur de ses cheveux.

« Vous souhaitez une touche fantaisie pour votre soirée costumée. Voulez-vous pouvoir retrouver facilement votre couleur ensuite ? » Dites-moi la couleur désirée et l'effet recherché, discret ou très visible. Selon votre base et l'état de vos cheveux, nous envisagerons un produit temporaire ou des accessoires colorés. Je vous préciserai la tenue, le retrait et les précautions d'emploi. Nous vérifierons aussi que la solution convient à vos cheveux et à vos sensibilités.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Nous choisirons un effet fantaisie temporaire adapté à votre couleur de base et à la soirée.

Question 5. Un client ou une cliente souhaite éclaircir un peu sa nuance.

« Vous aimeriez éclaircir légèrement votre nuance, sans changement trop important, c'est bien cela ? » Je vérifierai votre couleur naturelle, les colorations déjà réalisées et l'état de vos cheveux. Une coloration ne permet pas toujours d'éclaircir une couleur artificielle. Selon le diagnostic, quelques mèches fines ou une autre technique pourraient mieux répondre à votre souhait. Je vous présenterai le résultat possible, l'entretien et les précautions nécessaires avant que nous décidions ensemble.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le diagnostic déterminera si un éclaircissement doux est possible et quelle technique convient à vos cheveux.

Question 6. Un client ou une cliente est allergique à beaucoup de choses et souhaite débuter dans le domaine de la coloration.

« À quels produits ou ingrédients avez-vous déjà réagi, et quelle a été la réaction ? » Avant tout service, je recueillerais vos antécédents et vérifierais les consignes du produit avec vous. Une coloration peut provoquer une réaction même après une utilisation antérieure sans problème.

- En cas d'antécédent sérieux ou de doute, demandez un avis médical et reportez le service.
- Le test d'alerte allergie ne remplace pas un avis médical et doit suivre les consignes du fabricant.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Nous vérifierons vos antécédents et les consignes du produit ; en cas de doute, le service sera reporté.

Question 7. Le mari de la cliente a des cheveux blancs qui jaunissent ; elle souhaite un conseil.

« Vous souhaitez atténuer le jaunissement des cheveux blancs de votre mari, sans leur donner un reflet artificiel ? » Un shampooing déjaunissant aux pigments violets peut neutraliser visuellement les reflets jaunes. Il doit être utilisé selon les indications du produit et pas trop fréquemment, pour éviter un reflet violacé. Si le jaunissement persiste ou si les cheveux sont sensibilisés, je lui proposerai un diagnostic au salon avant tout autre conseil.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Un shampooing déjaunissant violet, utilisé selon les indications, peut atténuer le reflet jaune.

Question 8. Un client ou une cliente souhaite ajouter une touche originale à sa couleur.

« Vous aimeriez apporter une touche originale sans changer toute votre couleur ? » Préférez-vous un effet discret ou plus visible, temporaire ou durable ?

1. J'examine votre couleur de base et l'état de vos cheveux.
2. Nous comparons les options possibles : reflet, quelques mèches contrastées ou effet temporaire.
3. Je vous explique l'entretien et les précautions, puis nous retenons l'effet qui correspond à votre style.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Nous choisirons un reflet, des mèches ou un effet temporaire selon votre style et votre base.

Question 9. Un client ou une cliente prend rendez-vous pour faire des mèches.

« Vous souhaitez prendre rendez-vous pour des mèches. Avez-vous déjà eu des mèches ou une coloration, et quel résultat recherchez-vous : lumineux, discret ou contrasté ? »

Pour préparer le rendez-vous, nous fixerons un diagnostic afin d'examiner votre couleur actuelle, l'historique des services et l'état de vos cheveux. Nous préciserons la technique envisageable, la durée, le budget et l'entretien. La faisabilité et le résultat seront confirmés après cet échange.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Un diagnostic précisera la technique, le résultat, la durée et l'entretien des mèches.

Question 10. Un client ou une cliente souhaite réaliser un service mèches pour la première fois et demande conseil.

« Comme ce sont vos premières mèches, souhaitez-vous quelques reflets subtils ou un contraste plus visible ? » Les mèches éclaircissent certaines zones et peuvent apporter du relief, mais le résultat dépend de votre couleur de départ et de l'état de vos cheveux. Je vérifierai leur historique et nous définirons ensemble la répartition et l'intensité. Je vous expliquerai aussi l'entretien et les soins à prévoir après le service.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Nous définirons la répartition et l’intensité des premières mèches après diagnostic.

4. Répondre à des attentes de mise en forme

Les situations décrivent des besoins de volume, de boucles ou des difficultés à maîtriser une coiffure. Le candidat doit écouter le problème exposé, répondre à la demande du client et reformuler ses attentes.

Question 1. Un client ou une cliente manque de volume en base et souhaite en obtenir.

« Bonjour, vous souhaitez gagner du volume à la racine. Le voulez-vous pour une occasion ou au quotidien ? » Après avoir observé vos cheveux, je peux réaliser un brushing avec les racines décollées ou une mise en plis pour un résultat temporaire. Une permanente de racines peut être envisagée pour un effet plus durable, si l'état du cheveu le permet. À la maison, une mousse volumatrice légère et un séchage en soulevant les racines peuvent aider. Nous choisirons la solution selon votre cheveu et le temps que vous souhaitez consacrer au coiffage.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Volume en racines par brushing ou mise en plis ; permanente envisageable après diagnostic.

Question 2. Un client ou une cliente souhaite obtenir des boucles sur la longueur de ses cheveux.

1. « Vous souhaitez des boucles sur les longueurs. Les préférez-vous souples ou bien dessinées, et pour combien de temps ? »
2. Pour un résultat temporaire, je peux utiliser des rouleaux ou un fer adapté, avec une protection thermique si nécessaire. Les mèches doivent refroidir avant d'être défaites afin de favoriser la tenue.
3. Pour des boucles durables, une permanente peut être proposée après vérification de l'historique technique, de l'élasticité et de la sensibilisation des cheveux. Je vous expliquerai l'entretien nécessaire avant que nous choisissions ensemble la solution adaptée.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Boucles temporaires aux rouleaux ou au fer ; permanente possible après diagnostic du cheveu.

Question 3. Un client ou une cliente a un épi au niveau du vertex et souhaite trouver une solution pour se coiffer plus facilement.

« Cet épi au vertex vous gêne pour vous coiffer et vous cherchez une méthode simple à refaire chez vous, c'est bien cela ? » L'épi est lié au sens naturel de pousse : on ne peut pas le supprimer, mais on peut le discipliner. Je vous montrerai comment sécher la racine en la travaillant dans plusieurs directions, puis la placer dans le sens souhaité pendant qu'elle refroidit. Une coupe adaptée et un produit coiffant léger peuvent aussi faciliter le coiffage. Il vaut mieux guider cette zone dès le début du séchage, plutôt que de la laisser sécher seule.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Discipliner l'épi par une coupe adaptée et un séchage dirigé, sans promettre de le supprimer.

Question 4. Un client ou une cliente a les cheveux frisés et n'arrive pas à se coiffer.

Je commence par préciser votre objectif : souhaitez-vous mieux définir vos boucles ou obtenir un effet lisse ?

- Pour définir les boucles : démêlage doux sur cheveux humides, soin adapté et produit coiffant définisseur.
- Pour le séchage : privilégier l'air libre ou un diffuseur à température modérée, en évitant de manipuler les cheveux pendant qu'ils sèchent.
- Une coupe adaptée à la forme des boucles peut faciliter l'entretien. Un lissage temporaire est possible, avec protection contre la chaleur ; l'humidité peut toutefois faire revenir la frisure.

Nous choisirons ensemble la routine selon le résultat souhaité et votre type de cheveux.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Pour faciliter le coiffage : soin adapté, démêlage doux et définition des boucles ou lissage temporaire protégé.

Question 5. Le brushing d'un client ou d'une cliente ne tient pas et la personne souhaite trouver une solution.

« Votre brushing ne tient pas et vous souhaitez prolonger son effet. Retombe-t-il rapidement ou surtout lorsqu'il y a de l'humidité ? » Je vérifierai la nature de vos cheveux, la coupe et les produits utilisés, puis j'adapterai la méthode. Pour améliorer la tenue, les cheveux doivent être préparés sans excès de soin, séchés par mèches suffisamment fines et complètement, avec une tension régulière. Chaque mèche peut ensuite refroidir sur la brosse ou enroulée avant d'être relâchée. Une mousse légère ou un voile de laque peut compléter le coiffage. Je vous montrerai les gestes à reproduire chez vous.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Pour une meilleure tenue : séchage complet par mèches, refroidissement avant de relâcher et fixation légère.

5. Comprendre une demande de coupe ou de changement de style

Les demandes concernent une coupe ratée, des coupes souhaitées ou un changement de style en fonction de la longueur et du volume des cheveux. Le candidat doit écouter la demande et reformuler les attentes du client.

Question 1. Un client ou une cliente s'est fait couper les cheveux par une cousine qui n'a pas exercé depuis de nombreuses années. La coupe est ratée et la personne souhaite qu'on lui refasse une coupe.

Accueil : « Bonjour, bienvenue. Je comprends que votre coupe ne vous convient pas et que vous souhaitez la corriger. Qu'est-ce qui vous gêne le plus : la longueur, la forme ou les irrégularités ? » J'examine la coupe et vous demande ce que vous souhaitez conserver. Je vous explique les corrections possibles, car certaines zones devront peut-être être raccourcies pour rééquilibrer l'ensemble. Nous choisissons ensemble une solution réaliste, en tenant compte de votre priorité et de la longueur disponible.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Écouter la demande, examiner la coupe, proposer une correction réaliste et obtenir l'accord du client avant de couper.

Question 2. Une cliente n'a pas réussi à se faire entendre par son coiffeur et veut un carré plongeant.

1. « Je comprends que votre précédente demande n'ait pas été entendue. Décrivez-moi le carré plongeant que vous souhaitez : longueur devant et derrière, inclinaison, frange éventuelle. »
2. J'écoute puis vérifie la longueur actuelle, la nature des cheveux et le temps de coiffage souhaité. Je peux utiliser une photo ou des repères pour préciser la forme. Je reformule le projet et explique ce qui est réalisable avant de commencer. « Est-ce bien cette longueur et cette silhouette que vous souhaitez ? »

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Préciser les longueurs et la forme souhaitées, reformuler le projet, puis valider le carré plongeant avec la cliente.

Question 3. Un client ou une cliente a les cheveux très longs, ne les supporte plus et décide de les couper courts.

« Vous souhaitez passer de cheveux très longs à une coupe courte. Qu'est-ce qui vous gêne dans votre longueur actuelle et quel style court vous attire ? » Je demande des exemples, les habitudes de coiffage et le temps consacré à l'entretien. J'examine la nature des cheveux et présente les longueurs possibles, notamment autour du visage et de la nuque. Comme le changement est important, je reformule le résultat attendu et fais confirmer la longueur avant de couper.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Définir le style court et son entretien, confirmer les longueurs souhaitées et obtenir l'accord du client avant la coupe.

Question 4. Un client ou une cliente a les cheveux très fins et voudrait une coupe pour optimiser leur volume.

- Je demande où la personne souhaite davantage de volume et quelle longueur elle veut conserver.
- J'observe la texture et la densité pour choisir une coupe qui préserve la matière : une ligne plutôt pleine peut donner une impression de densité.
- Je limite les dégradés et l'effilage, qui peuvent appauvrir les cheveux fins. Je reformule : « Nous cherchons une coupe facile à coiffer, avec davantage de tenue et de volume. » Je vérifie que cette proposition correspond à ses attentes avant de couper.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Préserver la matière avec une coupe adaptée, limiter l'effilage et rechercher une forme qui donne une impression de volume.

Question 5. Un client ou une cliente porte les cheveux mi-longs depuis très longtemps et décide de changer radicalement de style.

1. Je reformule la demande : « Vous souhaitez changer radicalement après avoir porté les cheveux mi-longs depuis longtemps. »
2. Je demande ce que la personne veut changer, la longueur qu'elle est prête à perdre et le temps disponible pour se coiffer.
3. Selon ses réponses et la nature de ses cheveux, je propose une nouvelle forme adaptée à son quotidien. Je peux montrer des repères visuels, puis vérifier que la longueur et le style lui conviennent avant de commencer.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Explorer le changement souhaité, proposer un style adapté aux cheveux et au quotidien, puis faire confirmer longueur et forme.

Question 6. Un client ou une cliente a les cheveux très épais et voudrait alléger leur volume.

Je demande où la masse gêne le plus et quelle longueur la personne souhaite garder. J'observe la densité, la texture et la répartition des cheveux avant de proposer une forme adaptée.

- Un dégradé ou un effilage maîtrisé peut retirer du poids sans créer de démarcations.
- J'explique la longueur qui sera conservée et les limites de la proposition.
- Je reformule la demande et m'assure que la personne valide le résultat avant de couper.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Alléger la masse avec une coupe adaptée, conserver la longueur souhaitée et valider le résultat avec le client avant de couper.

6. Conseiller sur les shampooings, les soins et l’entretien

Les scénarios traitent de besoins d’entretien liés à l’état des cheveux, aux habitudes de lavage, au soleil, à la piscine ou à d’autres circonstances. Le candidat doit s’enquérir de la situation du client, répondre à sa demande de conseil et reformuler son besoin.

Question 1. Un client ou une cliente demande conseil sur le type de produit à utiliser lors d’un séjour au soleil.

Je vous demanderais si vos cheveux sont colorés, secs ou déjà sensibilisés. Pour le séjour au soleil, protégez-les avec un chapeau et, si vous le souhaitez, un produit capillaire avec protection UV. Après la mer ou la piscine, rincez-les à l’eau claire, puis utilisez un shampooing doux et un soin hydratant adapté à vos longueurs. Je reformule : vous souhaitez protéger vos cheveux pendant les vacances et éviter qu’ils ne se dessèchent. Est-ce bien votre attente ?

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Protégez vos cheveux du soleil, rincez-les après la baignade et utilisez des soins doux adaptés.

Question 2. Un client ou une cliente a des problèmes de pellicules et demande conseil afin d’y remédier.

Pour vous conseiller, je vous demanderais si les pellicules sont sèches ou grasses, depuis quand elles sont présentes et si votre cuir chevelu démange. L’objectif est de choisir une routine adaptée sans irriter davantage la peau.

- Utilisez un shampooing antipelliculaire adapté, en respectant son mode d’emploi.
- Évitez de gratter et privilégiez un lavage doux.
- Si le problème persiste, s’aggrave ou s’accompagne d’irritations, consultez un médecin ou un dermatologue.

Vous souhaitez donc réduire les pellicules tout en prenant soin de votre cuir chevelu.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Choisissez un shampooing antipelliculaire adapté et consultez un médecin si les symptômes persistent ou s’aggravent.

Question 3. Un client ou une cliente n’arrive pas à démêler ses cheveux et les trouve secs et cassants.

1. Je vous demanderais si vos cheveux sont colorés, décolorés ou souvent exposés à la chaleur.
2. Appliquez un après-shampooing démêlant ou un soin nourrissant sur les longueurs, puis démêlez doucement des pointes vers les racines avec un peigne à dents larges.
3. Limitez les appareils chauffants et tamponnez les cheveux avec une serviette, sans les frotter.

Si les pointes sont très abîmées, une coupe légère peut améliorer leur aspect. Je reformule : vous souhaitez démêler vos cheveux plus facilement et limiter leur sécheresse et leur casse.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Utilisez un soin démêlant, démêlez des pointes vers les racines et limitez la chaleur.

Question 4. Un client ou une cliente a les cheveux fins et mous et éprouve des difficultés à se coiffer.

Je comprends que vos cheveux fins et mous soient difficiles à mettre en forme. Je vous demanderais quels produits vous utilisez et combien de temps vous souhaitez consacrer au coiffage. Un shampooing doux donnant du corps et un après-shampooing léger, appliqué surtout sur les longueurs, éviteront de les alourdir. Une mousse volumatrice peut aider à donner de la tenue. Au séchage, décollez les racines avec les doigts ou une brosse. Je reformule : vous recherchez du volume et un coiffage facile, sans alourdir vos cheveux.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Choisissez des produits légers et décollez les racines au séchage pour donner du volume.

Question 5. Un client ou une cliente trouve que ses cheveux manquent de brillance.

Le manque de brillance peut être lié à la sécheresse, à des résidus ou à une fibre sensibilisée. Je vous demanderais quels produits vous utilisez et si vos cheveux sont colorés ou souvent chauffés.

- Choisissez un shampooing adapté et rincez soigneusement.
- Appliquez un soin lissant sur les longueurs si elles sont sèches.
- Vous pouvez utiliser une petite quantité de sérum léger, sans surcharger les cheveux.

Votre manque d'éclat concerne-t-il toute la chevelure ou surtout les pointes ?

✓ RÉPONSE À RETENIR

Un soin adapté, un rinçage soigneux et un peu de sérum léger peuvent raviver la brillance.

Question 6. Un client ou une cliente trouve ses cheveux gras, les lave fréquemment et souhaite un conseil pour espacer ses shampooings.

Je vous demanderais à quelle fréquence vous lavez vos cheveux, quel shampooing vous utilisez et si votre cuir chevelu démange ou présente des rougeurs. Il n'est pas nécessaire de laisser les cheveux gras pour espacer les lavages : lavez-les quand ils en ont besoin, avec un shampooing doux appliqué surtout sur le cuir chevelu. Évitez l'eau très chaude et les frottements vigoureux. Un shampooing sec peut dépanner ponctuellement, mais ne remplace pas le lavage. Vous cherchez donc à mieux gérer les racines grasses et à espacer les shampooings si possible.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Lavez selon le besoin avec un shampooing doux ; le shampooing sec reste une solution ponctuelle.

Question 7. Un client ou une cliente n’est pas satisfait(e) du soin qu’il ou elle utilise.

Je comprends que le soin utilisé ne vous donne pas satisfaction. Pour déterminer ce qui convient mieux, je vous demanderais :

- Quel résultat recherchez-vous et quel effet obtenez-vous actuellement ?
- Comment appliquez-vous le produit et à quelle fréquence ?
- Vos cheveux sont-ils fins, secs, colorés ou sensibilisés ?

Nous pourrons ensuite choisir un soin plus léger, plus nourrissant ou répondant à un autre besoin. Je reformule : vous souhaitez un produit mieux adapté à vos cheveux et au résultat attendu. Est-ce exact ?

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Identifions ce qui ne vous convient pas, puis choisissons un soin adapté à vos cheveux et à votre attente.

Question 8. Un client ou une cliente revient d’un séjour au soleil et trouve ses cheveux sensibilisés.

Le soleil, le sel et le chlore peuvent dessécher et sensibiliser les cheveux. Je vous demanderais s’ils sont colorés, cassants ou rêches au toucher. Je vous conseille une routine douce : shampooing doux et soin hydratant ou réparateur adapté, surtout sur les longueurs. Limitez temporairement les appareils chauffants et les traitements chimiques. Si les pointes sont fourchues, un soin ne les répare pas ; une coupe légère peut améliorer leur aspect. Je reformule : vous souhaitez retrouver des cheveux plus doux et limiter la casse après votre séjour.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Adoptez une routine douce et hydratante, limitez la chaleur et coupez les pointes très abîmées.

Question 9. Un client ou une cliente a une chute de cheveux et demande conseil.

Je vous demanderais depuis quand la chute a commencé, si elle est diffuse ou localisée et si vous avez remarqué d’autres changements. Une chute peut avoir différentes causes : je ne peux pas les déterminer ni vous promettre qu’un produit la traitera. Je vous orienterais vers un médecin ou un dermatologue, en particulier si elle est soudaine, importante, persistante ou accompagnée de symptômes du cuir chevelu. Au salon, nous pouvons privilégier des soins doux et éviter les coiffages qui tirent sur les cheveux.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Demandez conseil à un médecin ou à un dermatologue afin de rechercher la cause de la chute.

Question 10. Un client ou une cliente a beaucoup de difficultés à entretenir les cheveux longs de sa petite fille.

Je comprends que l'entretien des cheveux longs de votre fille soit difficile. Je vous demanderais si ses cheveux sont fins, bouclés ou facilement emmêlés, et à quel moment le démêlage pose problème.

- Utilisez un shampooing doux et un après-shampooing démêlant adapté aux enfants.
- Démêlez par petites sections, des pointes vers les racines, avec un peigne adapté.
- Évitez les attaches trop serrées et séchez sans frotter.

Vous recherchez donc une routine simple et confortable pour entretenir ses cheveux au quotidien.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Un soin démêlant adapté et un démêlage doux par petites sections facilitent l'entretien.

Question 11. Un client ou une cliente a les cheveux colorés, va régulièrement à la piscine et souhaite des conseils pour ne pas altérer son reflet et le faire durer le plus longtemps possible.

Pour préserver votre couleur, je vous demanderais quelle nuance vous portez et à quelle fréquence vous allez à la piscine. Avant la baignade, mouillez les cheveux à l'eau claire et, si possible, portez un bonnet de bain. Après chaque séance, rincez-les rapidement, puis utilisez un shampooing doux pour cheveux colorés et un soin sur les longueurs. Évitez les lavages agressifs et protégez aussi vos cheveux du soleil. Je reformule : vous souhaitez limiter l'altération du reflet et prolonger la tenue de votre couleur.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Portez un bonnet, rincez vos cheveux après la piscine et utilisez des soins doux pour cheveux colorés.

7. Adapter la coiffure aux situations de la vie quotidienne

Les situations associent projets professionnels, événements, vie familiale et envies de changement de coiffure ou de couleur. Le candidat doit écouter les attentes, répondre aux demandes ou objections et reformuler le projet du client.

Question 1. Un client ou une cliente a un rendez-vous pour un entretien d'embauche et souhaite une coiffure pas trop apprêtée, mais en parfaite correspondance avec sa vie professionnelle.

« Bonjour, bienvenue. Pour votre entretien, vous souhaitez une coiffure professionnelle, naturelle et peu apprêtée. Quel est votre métier et comment vous coiffez-vous habituellement ? » J'écoute les réponses, puis je demande la longueur que la personne souhaite conserver et le temps disponible le matin. J'observe ses cheveux et son visage avant de proposer un coiffage soigné, facile à reproduire et adapté à son activité. Je reformule : « Nous choisissons un résultat net et naturel, qui vous ressemble. Cela vous convient ? »

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Une coiffure naturelle, soignée et professionnelle, adaptée au quotidien et facile à reproduire.

Question 2. Un client ou une cliente est invité(e) au dernier moment à un cocktail. La personne ne pourra pas repasser chez elle et ira directement de son travail à la soirée ; elle souhaite une coiffure qui la mette particulièrement en valeur.

1. Je demande quel style la personne souhaite pour le cocktail et ce qu'elle porte habituellement au travail.
2. Je précise la longueur de ses cheveux, le coiffage actuel et le temps disponible avant la soirée.
3. Je propose une coiffure qui reste présentable toute la journée et peut être rapidement rehaussée le soir, par exemple avec un accessoire ou un mouvement plus marqué. Je vérifie la faisabilité selon les cheveux, puis je reformule : « Vous souhaitez passer directement du travail au cocktail avec une allure plus habillée, sans rentrer chez vous. C'est bien cela ? »

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Un coiffage polyvalent pour la journée, facilement rehaussé en une allure élégante pour le cocktail.

Question 3. Un client ou une cliente n'a pas le moral et souhaite changer de tête en ayant une couleur plus gaie.

> « Je comprends que vous ayez envie d'un changement plus gai. Quelles couleurs aimez-vous ? Préférez-vous une évolution discrète ou plus visible ? »

Je laisse la personne préciser son souhait sans décider à sa place, puis je recueille l'historique des colorations et j'examine l'état des cheveux. Je présente une nuance réaliste, adaptée à sa base et à l'entretien qu'elle accepte. Avant la prestation, je vérifie les antécédents d'allergie et applique les précautions et tests prévus par le protocole du salon. Je reformule le choix et demande son accord.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Une nuance plus gaie, choisie avec la personne après diagnostic capillaire et vérification des précautions de coloration.

Question 4. Un client ou une cliente doit se marier dans six mois, recherche une coiffure pour ce jour exceptionnel, dispose de temps et souhaite savoir si le salon saura lui trouver la coiffure de ses rêves.

« Six mois nous laissent le temps de préparer votre coiffure sereinement. Avez-vous une idée, une photo ou un accessoire à intégrer ? » Je demande aussi le thème du mariage, la tenue envisagée et le style souhaité, puis j'examine la longueur, la nature et l'état des cheveux.

1. Nous comparons des propositions adaptées à ses cheveux.
2. Nous prévoyons un essai avant le mariage, avec les accessoires retenus.
3. Nous ajustons la coiffure selon ses retours et organisons la prestation du jour J.

Je reformule son souhait : trouver ensemble une coiffure qui lui ressemble et la rassure.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Une préparation progressive avec consultation, propositions adaptées, essai coiffure et ajustements avant le mariage.

Question 5. Un client ou une cliente est en recherche d'emploi, veut changer de coiffure et est prêt(e) à y consacrer son après-midi.

- « Quel changement imaginez-vous : coupe, coiffage ou les deux ? »
- « Quelle image souhaitez-vous présenter dans vos démarches professionnelles ? »
- « Quelles sont vos limites de budget, d'entretien ou de longueur à conserver ? »

Je prends le temps d'écouter la personne et d'examiner ses cheveux avant de proposer une transformation adaptée. Puisqu'elle dispose de l'après-midi, plusieurs étapes peuvent être envisagées selon son choix et la faisabilité. J'explique le résultat attendu, la durée et l'entretien nécessaire avant de commencer. Je reformule le projet et m'assure que la proposition lui convient.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Un changement personnalisé, défini après diagnostic et accord sur le résultat, la durée et l'entretien.

Question 6. Un client ou une cliente est en recherche d'emploi, voudrait une coiffure plus moderne, mais dispose de peu de temps.

« Vous souhaitez une coiffure plus moderne, tout en disposant de peu de temps. Combien de minutes consacrez-vous habituellement à votre coiffage ? » Je demande également quelle longueur la personne veut garder et j'observe ses cheveux ainsi que ses habitudes.

« Je vous proposerai une évolution actuelle, simple à remettre en place chaque matin. »

Je précise ce qui est réalisable dans le temps disponible et montre les gestes d'entretien à la maison. Avant de commencer, je reformule la proposition pour vérifier qu'elle correspond bien à sa demande et qu'elle l'approuve.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Une coiffure modernisée, réalisable rapidement et simple à entretenir au quotidien.

Question 7. Un client ou une cliente aime particulièrement la coiffure d'une personnalité et voudrait savoir si le salon peut lui faire la même coiffure.

1. Je demande une photo ou une description de la coiffure de la personnalité.
2. Je précise les éléments que la personne apprécie : coupe, volume, mouvement ou couleur.
3. J'examine la longueur, la nature et l'état de ses cheveux, puis je compare ces éléments au modèle.
4. Je présente les adaptations possibles selon ses cheveux, son visage et ses habitudes, sans promettre une copie exacte. Je reformule : « Nous cherchons à retrouver l'esprit de cette coiffure en l'adaptant à vous. Est-ce bien ce que vous souhaitez ? »

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Retrouver l'esprit du modèle en adaptant la coiffure aux cheveux, au visage et aux habitudes de la personne.

Question 8. Un client ou une cliente voudrait plaire à ses jeunes enfants en changeant de coiffure sans trop couper ses cheveux.

« Vous souhaitez faire plaisir à vos enfants en changeant de coiffure, mais sans trop couper. Qu'est-ce qui vous lasse dans votre coiffure actuelle ? » Je demande quelle longueur doit absolument être conservée et quel entretien la personne accepte.

- Proposer une frange ou des mèches autour du visage, selon ses envies.
- Modifier le mouvement ou le dégradé en conservant la longueur.
- Montrer et faire valider la longueur prévue avant la coupe.

Je reformule le choix retenu afin de confirmer qu'il apporte du changement sans coupe importante.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Un changement de style léger, avec la longueur préservée et la coupe validée avant réalisation.

Question 9. Un client ou une cliente très nostalgique voudrait retrouver la couleur de son enfance.

> « Vous aimeriez retrouver la couleur de vos cheveux lorsque vous étiez enfant. Avez-vous une ancienne photo pour nous guider ? »

Je précise que cette couleur peut inspirer le résultat, sans garantir une reproduction exacte. Je demande la couleur actuelle, les éventuels cheveux blancs et l'historique des colorations ou autres traitements, puis j'examine les cheveux. Je propose une nuance réaliste, proche ou plus lumineuse selon le souhait, et j'explique les étapes et l'entretien nécessaires. Avant la prestation, je vérifie les précautions adaptées, reformule le résultat et demande l'accord de la personne.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Une nuance inspirée de la couleur d'enfance, choisie selon la base actuelle, l'historique capillaire et le résultat réalisable.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2015)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve orale EP3 Communication du CAP Coiffure, session 2015, porte le code 2015-EP3-Communication-Sujet. D'une durée de 0h15 et de coefficient 2, elle consiste à traiter une situation choisie par le jury parmi plusieurs scénarios de salon. Elle évalue l'accueil du client, l'écoute de ses attentes, la réponse à une demande ou une objection et la reformulation de son besoin.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- L'épreuve vérifie l'aptitude à communiquer avec un client dans une situation professionnelle de salon.
- Le jury propose une situation parmi une liste non exhaustive et un membre du jury joue le rôle du client.
- Le candidat doit accueillir le client et s'enquérir de ses attentes.
- Il doit répondre à une demande de précision, d'avis ou à une objection, puis reformuler les attentes du client.

Points de vigilance & attentes du jury

- Commencez par accueillir le client de façon professionnelle et courtoise.
- Posez des questions pour préciser les attentes et les contraintes évoquées dans la situation.
- Répondez clairement à la demande de précision, d'avis ou à l'objection du client.
- Reformulez les attentes du client pour vérifier que sa demande a été comprise.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment structurer l'échange oral avec le client ?

Accueillez le client et laissez-le exposer sa demande. Posez des questions pour préciser ses attentes, répondez à ses demandes ou objections, puis reformulez son besoin afin de vérifier que vous l'avez bien compris.

Q : Dois-je réaliser une prestation de coiffure pendant l'épreuve ?

Le sujet décrit une épreuve orale de communication et demande au candidat de jouer un échange avec un membre du jury tenant le rôle du client. Aucune réalisation technique n'est demandée dans les consignes présentées.

Q : Combien de temps dure l'épreuve et combien de situations dois-je traiter ?

La durée officielle est de 0h15, soit quinze minutes au maximum. Le jury propose une situation dans la liste non exhaustive ; le candidat traite donc la situation choisie, et non l'ensemble des scénarios.

Q : Le sujet donne-t-il un barème détaillé ou une grille de notation ?

Le sujet indique les exigences de communication, mais ne présente ni grille détaillée ni répartition de points. Il précise que le candidat doit accueillir le client, s'enquérir de ses attentes, répondre à ses demandes ou objections et reformuler ses attentes.

Sujet officiel associé (PDF) : https://cours-cap-coiffure.fr/assets/annales/cap-coiffure/EP3 - Communication/2015/CAP Coiffure - EP3 - Communication - Session 2015 - 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.