



**CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE
ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE**

Session :
Académie de :

PÔLE 3

**EP3 CONDUITE D'UN INSTITUT DE BEAUTE ET DE BIEN
ETRE – Relation avec la clientèle et vie de l'institut**

Centre d'examen :

Date de l'épreuve :

Nom candidat.e :

Durée de l'épreuve : 40 minutes

Situation 1 : préparation : 5 minutes
sketch : 10 minutes

Situation 2 : présentation du dossier : 10 min maximum
l'entretien : 15 minutes maximum

COMPETENCES EVALUEES

C31 : Accueillir et prendre en charge la clientèle

C32 : Conseiller et vendre les produits cosmétiques et les prestations esthétiques

C33 : Mettre en valeur et promouvoir des produits et des prestations esthétiques

C34 : Organiser un planning de rendez-vous

C35 : Participer à la vie d'un institut de beauté et de bien-être

	TI	I	S	TS	
Situation 1					
<ul style="list-style-type: none"> - Adopter une attitude professionnelle - Créer les conditions d'accueil - Conduire un dialogue - Identifier les attentes, les besoins et les motivations de la clientèle - Reformuler les besoins - Sélectionner les produits ou les services adaptés aux attentes - Argumenter la sélection - Répondre aux objections - Proposer une vente additionnelle - Conclure la vente - Renseigner un planning de rendez-vous - Optimiser un planning de rendez-vous 					/40
Situation 2					
<ul style="list-style-type: none"> - Identification de sa fonction dans l'entreprise et dans l'équipe - Aménagements et organisation adaptés des espaces de travail - Présentation de produits sur un stand, vitrine ou linéaire de façon harmonieuse, attractive, conforme à l'image de la marque ou du thème - Présentation argumentée de la valorisation du support publicitaire - Respect des consignes pour répondre à l'objectif fixé de l'action d'animation pour la promotion d'un produit ou d'une prestation 					/36
<ul style="list-style-type: none"> - Présentation claire, soignée - Expression correcte, langage adapté 					/4
TOTAL					/80
					/20

Justification d'une note inférieure à 10/20

Nom et signature des membres du jury