|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Logo établissement** | **CERTIFICAT D’APTITUDE PROFESSIONNELLE**  **ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE** | **Session :** |
| **PÔLE 3**  **EP3 CONDUITE D’UN INSTITUT**  **Durée de l’épreuve : 15 minutes**  **Situation 1** : préparation : 5 minutes  sketch : 10 minutes |
| **Nom de l’élève** |
| **COMPETENCES EVALUEES** | | |
| C31 : Accueillir et prendre en charge la clientèle | | |
| C32 : Conseiller et vendre les produits cosmétiques et les prestations esthétiques | | |
| C34 : Organiser un planning de rendez-vous | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Situation 1** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |  |
| * 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 |  |  |  |  |
| **TOTAL** | **/40** | | | | |
|  | **/20** | | | | |
| **Justification d’une note inférieure à 10/20** | | | | | |

**Nom et signature des membres du jury**