|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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**