|  |  |
| --- | --- |
|  | **CERTIFICAT D’APTITUDE PROFESSIONNELLE : ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE** |
| **EP3 Conduite d’un institut**  **Durée de l’épreuve : 40 minutes**  Situation 1 : préparation : 5 minutes / sketch : 10 minutes  Situation 2 : présentation du dossier : 10 min maximum + entretien : 15 minutes maximum |
| **DOCUMENT D’AIDE A L’EVALUATION** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Situation 1** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| * Adopter une attitude professionnelle * Créer les conditions d’accueil | Attitude désinvolte, aucun intérêt au point de vente | Reste passif | Comportement/ attitude dynamique | Attitude dynamique et agréable, recherche permanente du meilleur comportement |
| * Conduire un dialogue * Identifier les attentes, les besoins et les motivations de la clientèle * Reformuler les besoins | Écoute non active. Pas de reformulation. Sans adaptation à la typologie | Deux critères non respectés | Écoute active mais reformulation des besoins incomplète Adaptation à la typologie du client : motivations et freins les plus courants | Écoute active, reformulation pertinente des besoins avec adaptation à la typologie du client : motivations et freins les plus courants |
| * Sélectionner les produits ou les services adaptés aux attentes * Argumenter la sélection * Répondre aux objections | Argumentation inexistante, ne parvient pas à un accord. | Proposition de produit mais argumentation partiellement adaptée. | Bonne sélection des produits ou services, argumentation (légère mais adaptée), réponse à une objection, accord du client | Bonne sélection des produits et/ou services, argumentation adaptée au client ainsi qu’à ses attentes (réponse aux objections les plus courantes).  Empathie. Accord du client |
| * Proposer une vente additionnelle * Conclure la vente | Pas de proposition de vente additionnelle. Pas de conclusion ou conclusion inadaptée. | Proposition d’une vente additionnelle non adaptée et/ou non argumentée et conclusion incomplète. | Proposition de vente additionnelle, vente finalisée avec encaissement, emballage, mise à jour des données, fidélisation, prise de congé. | Proposition de vente additionnelle, vente finalisée avec encaissement, emballage, mise à jour des données, fidélisation, prise de congé. Le candidat s’est approprié l’acte de vente. |
| * Renseigner un planning de rendez-vous * Optimiser un planning de rendez-vous | Planning non renseigné ou très incomplet | Planning incomplet | Bonne tenue du planning | Optimisation du planning |
| **Situation 2** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| * 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 | Le candidat ne s’est pas approprié les éléments du dossier présenté ; peu ou pas d’échanges avec le jury. Le candidat ne répond pas aux attentes de l’épreuve. | Le candidat présente un dossier incomplet ; la présentation est succincte, elle demande le soutien du jury ; les réponses sont incomplètes et/ou erronées, peu d’argumentation. | Le candidat a réalisé son dossier, les notions présentes dans le dossier sont acquises mais il ne les maîtrise pas suffisamment pour étayer son argumentation. | Le candidat est en capacité de défendre son dossier, il maîtrise les éléments avancés. Son dossier est un appui à son argumentation |
| * Présentation claire, soignée * Expression correcte, langage adapté | Manque de clarté dans la présentation, expression incorrecte et pas d’utilisation de langage professionnel. | Présentation un peu superficielle et quelques fautes d’expression, vocabulaire pas toujours professionnel. | Bonne présentation, expression correcte et adaptée. | Présentation de qualité, utilisation d’un vocabulaire adapté tout au long de l’entretien. |