

**CAP Esthétique
Session 2011**

Consignes et Exemples de Questions du Jury

CONSIGNES

Le contenu et la présentation du dossier professionnel écrit ne doivent pas être évalués (Cf. Référentiel)

- **Recensement correct des sources d'information** : On peut vérifier la cohérence des données inscrites dans le dossier. Seules les réponses orales doivent être évaluées.
 - **Présentation et affichage attractifs** : Comment faire pour attirer l'œil du client ?
 - **Réalisation correcte de diffusion de documents** : Selon le contexte, quel est le moyen le plus approprié pour informer ?
- Exemple : Soirée VIP ; Mail avec invitation...

EXEMPLE DE QUESTIONS A POSER (Liste non exhaustive)

Indiquez les différents critères à prendre en cours pour identifier la clientèle.

Enumérez les différents outils de fidélisation et précisez leur intérêt.

Citez trois points à vérifier lors d'un encaissement par chèque, en liquide, par carte...

Identifiez, à partir de la fiche-produit, la marque, la gamme, la ligne, le label (éventuellement).

Définissez les termes suivants : marque, gamme, ligne, label.

Citez les intervenants du marché d'un produit, indiquez le rôle de chacun.

Définissez l'image de marque d'un produit.

Indiquez les critères constituant l'image de marque d'un produit.

Indiquez les principales caractéristiques des différents espaces de vente.

Indiquez les principales caractéristiques des différents mobiliers et espaces de présentation.

Indiquez la réglementation en vigueur concernant l'étiquetage et l'affichage des prix des produits.

Énoncez les règles de marchandisage.

Énoncez les différents types de publicité sur les lieux de vente.

Définissez les éléments à prendre en compte pour fixer le prix de vente d'une prestation de service.

Énoncez les rôles des différents intervenants sur le marché.

Positionnez les différentes marques référencées en cabine ou en vente.

Nommez et définissez la forme juridique de l'entreprise présentée.

Indiquez les documents à afficher dans l'espace de travail (citez-en trois).

Citez l'organisme auprès duquel est immatriculé l'institut présenté.

Présentez les différents espaces de l'entreprise et commentez leur agencement.

Commentez l'agencement de l'espace professionnel figurant dans le dossier (plan, photo, ...)

Indiquez le rôle des facteurs d'ambiance.

Argumentez le choix des facteurs d'ambiance figurant dans le dossier.

Proposez et justifiez des choix de facteurs d'ambiance.

Énoncez les risques de contamination dans un institut (clients et professionnels).

Citez, pour chacun des textes en vigueur, la ou les disposition(s) réglementaire(s) relative(s) à l'exercice de la profession (loi du 5 juillet 1996, arrêté du 6 janvier 1962, décret du 30 mai 1997, décret du 5 novembre 2001).