

## **CAP Coiffure Session 2011**

### **EP3 : Communication Corrigé**

Durée : 0h15  
Coefficient : 2

## BAREME

Compétences / Indicateurs d'évaluation	pts
<b>Accueillir</b>	
Tenue adaptée, soignée	6
Comportement gestuel et attitude adaptée à la situation	
Attitude avenante	
Qualité de l'écoute	
Mise en confiance du « client »	
<b>Recevoir et transmettre un message :</b>	
Formulation de questions pertinentes	8
Enchaînement logique des questions	
Langage adaptée à la situation	
Qualité de l'expression orale	
Aisance de l'expression	
Qualité de la réponse à l'objection	
Indication correcte des caractéristiques des produits et/ou services	
<b>Identifier les besoins du client</b>	
Enoncé correct des souhaits et besoins du « client » (reformulation)	6
<b>Total (note arrondie au ½ pt supérieur)</b>	<b>20</b>

**Remarque : la maîtrise des compétences tient compte de la mobilisation (de la mise en application) des savoirs associés appartenant à la communication professionnelle.**