

**CAP Coiffure
Session 2011**

**EP3 : Communication
Sujet**

Durée : 0h15
Coefficient : 2

SUJET

DOCUMENT JURY :

Le jury propose au candidat une situation dans la liste ci-après (liste non exhaustive).

Un des membres du jury devra tenir le rôle du client (ou de la cliente) pour le sujet choisi.

Rappel des exigences de l'épreuve :

Cette épreuve orale, d'une durée maximale de 15 minutes vérifie l'aptitude du candidat à communiquer avec les clients.

Le candidat devra :

- accueillir le membre du jury qui sera le (la) client(e),
- s'enquérir de ses attentes,
- répondre à une demande de précision, d'avis, à une objection,
- reformuler les attentes du (de la) client(e).

ACCUEIL

| | |
|----------|--|
| 1 | Le (la) client(e) se présente dans le salon. Il (elle) n'a pas pris rendez-vous et souhaite absolument être coiffé(e) aujourd'hui. |
|----------|--|

COIFFAGE

| | |
|-----------|---|
| 1 | Le (la) client(e) part en vacances dans un pays chaud. Il (elle) souhaite des conseils sur la façon de se coiffer. |
| 2 | Le (la) client(e) a une soirée très habillée. Il (elle) souhaite une coiffure adaptée. |
| 3 | Le (la) client(e) n'a pas de temps pour se coiffer. Il (elle) recherche une coiffure pratique. |
| 4 | Le (la) client(e) aux cheveux « plats » souhaite du volume et ne pas passer de temps à se coiffer. |
| 5 | Le (la) client(e) n'ayant jamais eu les cheveux bouclés, demande conseil. |
| 6 | Le (la) client(e) présente une coiffure (sur un magazine). Il (elle) demande conseil sur la faisabilité de cette coiffure. |
| 7 | Le (la) client(e) vous dit qu'il (elle) a adoré la coiffure de son ami(e) qui est venu(e) la semaine dernière. |
| 8 | Le (la) client(e) souhaiterait une coiffure attachée. |
| 9 | Le (la) client(e) est venu(e) se faire coiffer la semaine dernière, il (elle) a du mal à se recoiffer. Il (elle) demande conseil. |
| 10 | Le (la) client(e) souhaiterait ; sans changer de coupe, changer de coiffage. |

COLORATION / DECOLORATION

| | |
|-----------|---|
| 1 | Le (la) client(e) présente quelques premiers cheveux blancs et souhaite les couvrir par une coloration. |
| 2 | Le (la) client(e) veut changer la couleur de ses cheveux et attend un conseil. |
| 3 | Le (la) client(e) a réalisé une couleur lui (elle) même, et n'aime pas le résultat. |
| 4 | Le (la) client(e) doit assister à une soirée costumée, il (elle) souhaite donner une touche de fantaisie à la couleur de ses cheveux. |
| 5 | Le (la) client(e) souhaite éclaircir un peu sa nuance. |
| 6 | Le (la) client(e) est allergique à beaucoup de choses et souhaite débiter dans le domaine de la coloration. |
| 7 | Le mari de la cliente a des cheveux blancs qui jaunissent, elle souhaite un conseil. |
| 8 | Le (la) client(e) souhaite une touche originale en plus, dans sa couleur. |
| 9 | Le (la) client(e) prend rendez-vous pour faire des mèches. |
| 10 | Le (la) client(e) souhaite réaliser pour la première fois un service mèches. Il (elle) demande conseil. |

MISE EN FORME DURABLE OU TEMPORAIRE

| | |
|---|--|
| 1 | Le (la) client(e) manque de volume en base et souhaite en obtenir. |
| 2 | Le (la) client(e) souhaite obtenir des boucles sur la longueur de ses cheveux. |
| 3 | Le (la) client(e) a un épi au niveau du vertex, il (elle) souhaite trouver une solution pour se coiffer plus facilement. |
| 4 | Le (la) client(e) a des cheveux frisés, il (elle) n'arrive pas à se coiffer. |
| 5 | Le brushing du (de la) client(e) ne tient pas, il (elle) souhaite trouver une solution. |

COUPE

| | |
|---|---|
| 1 | Le (la) client(e) s'est fait couper les cheveux par une cousine qui n'a pas exercé depuis de nombreuses années. La coupe est ratée. Il (elle) souhaite qu'on lui refasse une coupe. |
| 2 | La cliente n'a pas réussi à se faire entendre par son coiffeur. Elle veut un carré plongeant. |
| 3 | Le (la) client(e) a les cheveux très longs. Il (elle) ne les supporte plus, il (elle) décide de les couper courts. |
| 4 | Le (la) client(e) a les cheveux très fins, il (elle) voudrait une coupe pour optimiser son volume. |
| 5 | Le (la) client(e) porte les cheveux mi-longs depuis très longtemps. Il (elle) décide de changer radicalement de style. |
| 6 | Le (la) client(e) a les cheveux très épais, il (elle) voudrait alléger son volume de cheveux. |

SHAMPOOING / SOIN

| | |
|----|---|
| 1 | Le (la) client(e) entre dans le salon pour demander des conseils sur le type de produit qu'il (elle) peut utiliser lors d'un séjour au soleil. |
| 2 | Le (la) client(e) a des problèmes de pellicules, il (elle) des conseils afin d'y remédier. |
| 3 | Le (la) client(e) n'arrive pas à démêler ses cheveux, il (elle) les trouve secs et cassants. |
| 4 | Le (la) client(e) a des cheveux fins et mous, il (elle) a des difficultés pour se coiffer. |
| 5 | Le (la) client(e) trouve que ses cheveux manquent de brillance. |
| 6 | Le (la) client(e) trouve que ses cheveux sont gras, il (elle) les lave fréquemment. Il (elle) souhaite un conseil pour espacer ses shampoings. |
| 7 | Le (la) client(e) n'est pas satisfait(e) du soin qu'il (elle) utilise. |
| 8 | Le (la) client(e) revient d'un séjour au soleil, il (elle) trouve ses cheveux sensibilisés. |
| 9 | Le (la) client(e) a une chute de cheveux. Il (elle) demande conseil. |
| 10 | Le (la) client(e) a beaucoup de difficultés pour entretenir les cheveux longs de sa petite fille. |
| 11 | Le (la) client(e) a des cheveux colorés et va régulièrement à la piscine, il (elle) souhaite des conseils pour ne pas altérer son reflet et il (elle) souhaite qu'il dure le plus longtemps possible. |

VIE QUOTIDIENNE

| | |
|----------|---|
| 1 | Le (la) client(e) a un rendez-vous pour un entretien d'embauche, il (elle) souhaite avoir une coiffure pas trop apprêtée, mais en parfaite correspondance avec sa vie professionnelle. |
| 2 | Le (la) client(e) est invité(e) au dernier moment à un cocktail, il (elle) ne pourra repasser chez lui (elle) et ira directement de son travail à la soirée. Il (elle) souhaite que sa coiffure le (la) mette particulièrement en valeur. |
| 3 | Le (la) client(e) n'a pas le moral et souhaite changer de tête en ayant une couleur plus gaie. |
| 4 | Le (la) client(e) doit se marier dans 6 mois, il (elle) est à la recherche de sa coiffure pour ce jour exceptionnel. Il (elle) a du temps. Il (elle) souhaite savoir si on saura lui trouver la coiffure de ses rêves. |
| 5 | Le (la) client(e) est en recherche d'emploi, il (elle) veut changer de coiffure, il (elle) est prêt(e) à consacrer son après-midi. |
| 6 | Le (la) client(e) est en recherche d'emploi, il (elle) voudrait une coiffure plus moderne mais dispose de peu de temps. |
| 7 | Le (la) client(e) aime particulièrement la coiffure d'une personnalité : il (elle) voudrait savoir si on peut lui faire la même coiffure. |
| 8 | Le (la) client(e) afin de plaire à ses jeunes enfants voudrait changer de coiffure sans pour cela trop couper les cheveux. |
| 9 | Le (la) client(e) très nostalgique voudrait retrouver la couleur de son enfance. |