



# **BP Coiffure**

## **E41 – Vente-conseil**

### **EPREUVE PONCTUELLE**

#### **Information à l'attention des commissions d'interrogation**

#### **Définition de l'épreuve**

**Coefficient 4**

#### **Finalités de l'épreuve**

L'épreuve permet d'évaluer les compétences relatives aux activités de vente et de conseil de produits et de services.

#### **Contenus**

L'épreuve permet d'évaluer obligatoirement les compétences suivantes :

- C.12 : Transmettre des informations et rendre compte
- C.13 : Suivre la qualité de l'accueil et de la prise en charge de la clientèle
- C.24 : Développer la vente des produits et des services
- C.31 : Conseiller et vendre des produits, des matériels et des services
- C.41 : Évaluer la satisfaction de la clientèle

Et sur les savoirs associés :

- S43 Les opérations comptables et administratives courantes
- S45 La vente-conseil

#### **Evaluation**

L'évaluation porte sur :

- l'exactitude du diagnostic ;
- la pertinence du conseil ;
- la qualité de l'argumentation au regard du diagnostic établi et des attentes du client ;
- la qualité à la communication.

### **Forme de l'évaluation : ponctuelle orale - durée 10 minutes maximum**

À partir de l'observation d'un modèle et d'une situation proposée par les examinateurs, le candidat doit réaliser un diagnostic et une vente-conseil de produits et/ou de services.

Les examinateurs doivent mettre à la disposition du candidat des documents et/ou des produits servant de support à l'épreuve.

Le jury est composé d'un professeur de coiffure et d'un professionnel ou d'un professeur de vente et d'un professionnel ou d'un professeur de coiffure et d'un professeur de vente. L'un des examinateurs joue le rôle de modèle et de client.

## **Référentiel**

Pour information, le référentiel du diplôme est disponible sur :

<http://eduscol.education.fr/referentiels-professionnels/index0553.html>