

**CAP Métiers de la Coiffure**

**EP2 : Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise**

**Coefficient 3**

**Fiche d'évaluation du CCF en centre de formation**

**Candidat**

Nom : .....

Prénom : .....

**Etablissement de formation**

Nom : .....

Adresse : .....

.....

**Entreprise**

Nom : .....

Adresse : .....

.....

**Proposition de note EP2 – Relation clientèle : ..... / 60**

<u>Commission d'évaluation</u> :	<u>Qualité</u> (professionnel, enseignant)	<u>Signatures</u>
- .....	.....	
- .....	.....	
- .....	.....	
- .....	.....	
- .....	.....	

<p align="center"><b>Grille CCF</b> Evaluation en centre de formation</p>  <p align="center"><b>ACADÉMIE DE VERSAILLES</b></p> <p align="center"><i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	<p align="center"><b>CAP MÉTIERS DE LA COIFFURE</b> <b>EP 2 : Relation clientèle et participation à la vie de l'entreprise</b> <b>Partie 1</b></p> <p align="center"><i>La grille correspond à ce qui est évalué en entreprise donc à la partie 1 et non pas à la globalité de EP2</i></p>						
<p><b>Nom et Prénom du candidat :</b></p>	<p><b>Partie 1 : 45 points</b></p>						<p><b>Durée de l'évaluation : Bilan</b></p>
<p><b>Nom et Prénom du candidat :</b></p>		<p><b>Nom et adresse de l'entreprise :</b></p>					
<p>Indicateurs d'évaluation</p>		<p>Justification si I ou TI</p>	<p>TI</p>	<p>I</p>	<p>S</p>	<p>TS</p>	<p>Barème</p>
<p><b>Relation client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil de la clientèle : Prise de contact effective, langage adapté, communication efficace</li> <li>- Recueil des attentes du client : questionnement pertinent, écoute active, reformulation exacte</li> <li>- Prise de congé adaptée.</li> </ul> <p><b>Prise de rendez-vous :</b> proposition de rdv adaptée, planning correctement renseigné</p> <p><b>Actualisation du fichier client :</b> fiche renseignée avec exactitude (utilisation des outils numériques si disponibles dans l'entreprise)</p>							<p><b>/7</b></p>
<p><b>Formulation d'un conseil :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélection pertinente du produit, du service ou du matériel, en réponse à la demande</li> </ul> <p><b>Réalisation de la vente :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Argumentation et réponse aux objections, présentation des prix</li> </ul>							<p><b>/5</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Intégration dans l'équipe :</b> communication, posture professionnelle adaptées</li> <li>- <b>Mise en valeur des produits, matériels :</b> présentation harmonieuse conforme à l'image de l'entreprise</li> <li>- <b>Participation à la gestion des stocks :</b> réception, stockage, utilisation de logiciel (si disponible dans l'entreprise).</li> </ul>							<p><b>/3</b></p>
<p><b>Date du bilan</b></p> <p><b>Nom du tuteur en entreprise</b></p> <p><b>Cachet de l'entreprise</b></p> <p><b>Signature :</b></p>		<p align="right"><b>/15</b></p> <p align="right"><b>Note Finale /45</b></p> <p><b>Nom du référent PFMP :</b></p> <p><b>Signature :</b></p> <p><b>Observations éventuelles :</b></p>					

TI : très insuffisant / I : Insuffisant / S : Satisfaisant/ TS : Très Satisfaisant

<b>Grille CCF</b> Evaluation en centre de  <b>ACADÉMIE DE VERSAILLES</b> <i>Liberté Égalité Fraternité</i>		<b>CAP MÉTIERS DE LA COIFFURE</b> <b>EP 2 : Relation clientèle et participation à la vie de l'entreprise</b> <b>Partie 2 : MOBILISATION DES SAVOIRS ASSOCIES DU POLE 2</b>					
		Epreuve orale : 15 points			Durée de l'évaluation : 0h10 max		
Nom et Prénom du candidat :				Établissement :			
Date :	Noms et prénoms des évaluateurs :						
<b>CONTEXTE :</b>							
1) <b><u>1 QUESTION</u></b> relative aux savoirs associés des compétences C2-1 et C2-2 :							
<b>Compétences / Savoirs associés</b>		<b>Indicateurs</b>	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>Barème</b>
<b>C2.1 : Accueillir la clientèle et gérer la prise de rendez-vous</b> <b>C2.2 : Conseiller et vendre des services, des matériels, des produits capillaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Comportement professionnel</li> <li><input type="checkbox"/> Techniques de communication</li> <li><input type="checkbox"/> Prise de rendez-vous</li> <li><input type="checkbox"/> Fichiers clientèle</li> <li><input type="checkbox"/> Matériels au service de la communication et de la vente</li> <li><input type="checkbox"/> Différentes étapes de l'acte de vente</li> <li><input type="checkbox"/> Fidélisation de la clientèle</li> <li><input type="checkbox"/> Vente additionnelle</li> <li><input type="checkbox"/> Encaissement</li> </ul>							<b>/5</b>
2) <b><u>2 QUESTIONS</u></b> relatives aux savoirs associés à la compétence C2-3 :							
<b>C2.3 : Contribuer à l'activité de l'entreprise</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Accès à la profession de coiffeur :</li> <li><input type="checkbox"/> Aspects législatifs liés au salarié :</li> <li><input type="checkbox"/> Participation à la gestion des stocks :</li> <li><input type="checkbox"/> Fiche poste</li> <li><input type="checkbox"/> Document unique</li> <li><input type="checkbox"/> Aspects réglementaires concernant la sécurité dans l'entreprise</li> <li><input type="checkbox"/> Communication média et hors média</li> <li><input type="checkbox"/> Information sur les prix pour les produits et prestations de service</li> <li><input type="checkbox"/> Connaissance commerciale des produits de coiffure</li> <li><input type="checkbox"/> Identification des produits et des services proposés à la vente</li> <li><input type="checkbox"/> Espaces de présentation</li> <li><input type="checkbox"/> Publicité et information sur le lieu de vente</li> <li><input type="checkbox"/> Gestion des stocks</li> </ul>							<b>/10</b>
<b>Note sur 15 non arrondie :</b>							<b>/15</b>