



# **l'épreuve EP3 : communication**

CAP COIFFURE  
Session 2009

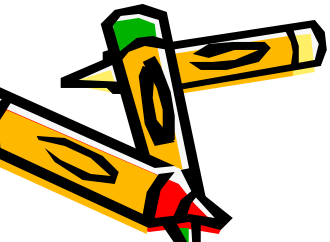


## EP3 – communication

Cette nouvelle épreuve **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).**



## EP3 – communication

La durée maximale de l'épreuve est de 15 minutes. Ce temps comprend :

- l'installation du candidat qui découvre l'environnement dans lequel le jeu de rôle va se dérouler ;
- Un jeu de rôle : un des membres du jury joue le rôle d'un(e) client(e).



## EP3 – communication

- Le jury attend une reformulation des attentes exprimées par le (la) client(e) à partir des questions posées par le candidat ;
- la vente n'est pas attendue ;
- l'aspect technique et technologique ne doit pas supplanter l'aspect communication.

