



CAP COIFFURE

LIVRET DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Nom et prénom de l'élève :

Etablissement de formation :

Année scolaire : 20...../ 20.....

Lettre aux tuteurs

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Suite à la rénovation du CAP Coiffure, de nouvelles modalités ont été introduites :

- 12 semaines de **P**ériode de **F**ormation en **M**ilieu **P**rofessionnel (**PFMP**)
- Evaluations en cours de formation au lycée et en milieu professionnel

Rôle du carnet de liaison :

- Assurer la liaison Entreprise / Lycée
- Faciliter votre rôle de tuteur
- Organiser les activités de l'élève en fonction des objectifs de formation
- Suivre l'évolution des apprentissages pendant les 2 années de formation
- **Préparer et organiser les situations d'évaluations en entreprises**

L'équipe pédagogique vous remercie d'accueillir et d'encadrer nos élèves et se tient à votre disposition pour toute information complémentaire.

Recevez, Madame, Mademoiselle, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

SOMMAIRE

Identification des partenaires de formation

- Recommandations générales aux entreprises page 4
- Elève et établissement de formation page 5
- Entreprises d'accueil en milieu professionnel: 1^{ère} année de formation page 6
- Périodes de formation en milieu professionnel : 2^{ème} année de formation page 7

Le CAP coiffure

- Compétences du titulaire du CAP coiffure page 8
- Règlement d'examen page 8
- Synthèse des différentes situations d'évaluation page 9

Périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)

- Objectifs, durée page 10
- Activités confiées au stagiaire page 11
- Rôle du tuteur page 12
- Attestation de stage page 13

Appréciations des compétences acquises en milieu professionnel

1^{ère} année de formation

- Appréciations des compétences en PFMP N° 1 (1^{ère} année) page 14
- Appréciations des compétences en PFMP N°2 (1^{ère} année) page 16

Documents supports à utiliser pour l'évaluation en milieu professionnel

2^{ème} année de formation

- Documents supports à utiliser pour l'évaluation page 17
- Bilan note : fiche d'évaluation : UP1 - Coupe et coiffage homme page 18
- Bilan note : fiche d'évaluation : UP2 - Coloration et permanente page 19
- Bilan note : fiche d'évaluation : UP3 - Communication page 20
- Bilan note : fiche d'évaluation : UP3 - Communication page 21

Identification des partenaires de formation

Ce livret est un document de liaison et de suivi entre **3 acteurs** :

- **L'ELEVE STAGIAIRE**
- **L'ENTREPRISE**
- **L'ETABLISSEMENT DE FORMATION**

- L'élève stagiaire est au cœur de la formation
- L'entreprise et l'établissement de formation participent ensemble à la formation professionnelle de l'élève, l'un dans le contexte professionnel et l'autre dans le contexte scolaire.

La concertation entre l'entreprise et l'établissement de formation est indispensable pour la réussite de l'élève au C.A.P. Coiffure.

Recommandations générales pour l'entreprise

Il est souhaitable que :

- Une personne de l'entreprise, «le référent" prenne en charge l'élève stagiaire et participe plus particulièrement à sa formation.
- Un bilan périodique soit fait avec l'élève stagiaire afin de cerner les difficultés, les problèmes rencontrés et l'évolution dans la maîtrise des compétences.
- Toute absence non justifiée par un certificat médical, soit récupérée.
- Chaque absence soit notée sur la fiche prévue à cet effet, dans ce document.
- Les horaires du stagiaire soient en adéquation avec la convention remplie et signée.

Il est indispensable de:

- Prévenir l'établissement scolaire de toute absence de l'élève stagiaire
- Remplir à la fin de la PFMP de l'élève stagiaire, les documents ci-après qui font partie de son livret :
 - Les Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP)
 - L'attestation de formation annuelle
 - Les fiches d'appréciation des compétences professionnelles de l'élève stagiaire
 - Les fiches d'appréciation des comportements de l'élève stagiaire

Identification de l'élève

Nom : Prénom :

Adresse :

.....

Téléphone : E-mail

Date de naissance :

Nom du responsable légal :

Adresse du responsable légal :

.....

Téléphone : E-mail

Nom et téléphone de la personne à prévenir en cas d'accident :

.....

Etablissement de formation

Nom et adresse de l'établissement de formation :

.....

.....

Téléphone :

Fax :

E-mail :

Proviseur / Directeur :

Chef de travaux / Responsable de filière :

Professeur principal / Enseignant responsable :

1^{ère} année :

2^{ème} année

Entreprises d'accueil en milieu professionnel

1^{ère} année de formation

Période duau

Fréquence :

- Semaine
 Journalière.....

Nom et adresse de l'entreprise :

.....

Téléphone :

Fax :

E-mail :

Nom du tuteur (titulaire du Brevet Professionnel) :

Nom du professeur responsable du suivi du P.F.M.P :

Visite en entreprise le :Nom du professeur :

Visite en entreprise le :Nom du professeur :

Période duau

Fréquence :

- Semaine
 Journalière.....

Nom et adresse de l'entreprise :

.....

Téléphone :

Fax :

E-mail :

Nom du tuteur (titulaire du Brevet Professionnel) :

Nom du professeur responsable du suivi du P.F.M.P :

Visite en entreprise le :Nom du professeur :

Visite en entreprise le :Nom du professeur :

Périodes de formation en milieu professionnel

2^{ème} année de formation

Période duau

Fréquence :

- Semaine
 Journalière.....

Nom et adresse de l'entreprise :

Téléphone :

Fax :

E-mail. :

Nom du tuteur (titulaire du Brevet Professionnel) :

Nom du professeur responsable du suivi du P.F.M.P :

Visite en entreprise le :Nom du professeur :

Visite en entreprise le :Nom du professeur :

Période duau

Fréquence :

- Semaine
 Journalière.....

Nom et adresse de l'entreprise :

Téléphone :

Fax :

E-mail. :

Nom du tuteur (titulaire du Brevet Professionnel) :

Nom du professeur responsable du suivi du P.F.M.P :

Visite en entreprise le :Nom du professeur :

Visite en entreprise le :Nom du professeur :

COMPETENCES DU TITULAIRE DU CAP COIFFURE

Diplôme de niveau V

Le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle est un professionnel qualifié, compétent dans les techniques d'hygiène, de soin, de coupe, de mise en forme et de coiffage de la chevelure. Il assure également le conseil des produits et des services relevant de sa compétence.

Le titulaire du CAP Coiffure doit être capable :

- D'établir un bilan technique
- De mettre en œuvre les différentes techniques :
 - d'hygiène et de soins capillaires
 - de préparation, d'application et de rinçage des produits professionnels
 - de coupes homme et femme
 - de mise en forme temporaire et durable
 - de coiffage courant
- D'accueillir, d'assurer le suivi et de prendre congé du client
- De conseiller les produits et les services relevant de sa compétence

Le CAP peut être préparé en formation initiale, en formation continue. Il peut également être obtenu par validation des acquis de l'expérience (VAE).

REGLEMENT D'EXAMEN

Les élèves scolarisés en lycées professionnels, les apprentis formés en centre de formation par apprentissage habilités et les candidats de la formation continue (GRETA) sont évalués selon les modalités du Contrôle en Cours de Formation (CCF).

EPREUVES	UNITES	COEF.	MODE
EP1 Coupe et coiffage « homme »	UP1	4 (1)	CCF
EP2 Coupe, forme, couleur	UP2	10	CCF
EP3 Communication	UP3	2	CCF
EG1 Français et histoire – géographie	UG1	3	CCF
EG2 Mathématiques - sciences	UG2	2	CCF
EG3 Education physique et sportive	UG3	1	CCF
EF Langue vivante étrangère (4)	UF		Ponctuel oral

(1) Coefficient 1 pour VSP

SYNTHESE DES DIFFERENTES SITUATIONS D'EVALUATION PAR UNITE

Quelles épreuves ?	Où ?	Comment ? (situation d'évaluation)	Quand ?	Combien de points ?
UP1 (coef. 4 dont 1 pour la VSP) Coupe et coiffage homme	Centre de formation	<u>SITUATION PRATIQUE :</u> - Réalisation d'une coupe et un coiffage mettant en œuvre des techniques masculines. Vie sociale et professionnelle.	Au cours de la dernière année de formation	30
	Milieu professionnel	<u>BILAN effectué en fin de formation</u> A partir du support fourni par l'établissement (harmonisé au niveau académique).	Au cours de la dernière PFMP	30
UP2 (coef. 10) Coupe, forme et couleur	Centre de formation	<u>SITUATION PRATIQUE :</u> Réalisation d'un shampooing suivi d'un enroulage de permanente. OU Réalisation d'une préparation, d'application et de rinçage d'une coloration, suivi d'un shampooing. + Réalisation d'une coupe suivie d'un coiffage	Au cours de la dernière année de formation	60
	Milieu professionnel	<u>PARTIE ECRITE :</u> Sujet de technologie, biologie appliquée, microbiologie et hygiène appliquées, connaissance des milieux de travail et arts appliqués.	Au cours de la dernière année de formation	80
	Milieu professionnel	<u>BILAN effectué en fin de formation</u> A partir du support fourni par l'établissement (harmonisé au niveau académique).	Au cours de la dernière PFMP	60
UP3 (coef. 2) COMMUNICATION 	Milieu professionnel	<u>SITUATION ORALE :</u> Permet de vérifier l'aptitude du candidat à communiquer avec les clients.	Au cours de la dernière PFMP	20

PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

(PFMP)

1 - Objectifs

La formation en milieu professionnel permet de découvrir les réalités du monde professionnel (activités et contraintes de l'entreprise, structure et organisation des entreprises, rythmes, ...), d'acquérir et de mettre en œuvre en situation réelle, les compétences caractéristiques des emplois occupés par les titulaires du diplôme, de s'insérer dans une équipe professionnelle.

Elle ne peut se dérouler que dans les entreprises de coiffure régies par la loi n° 46-1173 du 23 mai 1946 et les textes complémentaires en vigueur portant réglementation des conditions d'accès à la profession de coiffeur.

2 –Durée

La durée globale des PFMP sur le cycle de formation est de 12 semaines.

Pour un cycle de formation organisé en milieu scolaire sur deux années, 6 semaines de formation en milieu professionnel sont prévues sur chaque année de formation :

-En 1ère année, les 6 semaines de formation en milieu professionnel (ou leur équivalent en jours) sont partagées entre 2 entreprises d'accueil différentes. Une période d'une durée minimum de trois semaines, consécutives ou non, est prévue et les trois autres semaines peuvent être effectuées en équivalent jours.

-En 2ème année, les 6 semaines de formation en milieu professionnel sont organisées dans une seule entreprise, qui peut être l'une des 2 entreprises ayant accueilli l'élève en 1ère année.

Les lieux choisis et les activités confiées à l'élève pendant les différentes périodes de formation en milieu professionnel, doivent permettre d'atteindre les objectifs de formation et de certification.

Les activités professionnelles confiées au stagiaire sont définies conjointement par le responsable de stage et les enseignants en tenant compte des possibilités de l'entreprise d'accueil, des acquis antérieurs de l'élève et des compétences définies dans le référentiel de formation en utilisant le document intitulé : « Liste des activités pouvant être confiées au stagiaire » figurant page suivante de ce livret .

Lors de la recherche de stage, une attention particulière sera accordée à la nature des activités pouvant être mise en œuvre par le stagiaire, dans l'entreprise d'accueil.

Toutes les périodes de formation en milieu professionnel font l'objet d'attestations de lieu et de durée signées par le responsable du stage.

Ce livret suit l'élève pendant la totalité de sa formation en milieu professionnel afin d'assurer la complémentarité des activités et des compétences mises en œuvre dans le cadre des différentes périodes.

ACTIVITES CONFIEES AU STAGIAIRE

Liste des activités pouvant être confiées au stagiaire pendant les Périodes de Formation en Milieux Professionnels (PFMP)	PFMP Première période		PFMP Deuxième période		PFMP Troisième période		Activités évaluées en PFMP (fin de formation)
	E	R	E	R	E	R	
Mettre en œuvre des techniques							
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Techniques utilisant des produits d'hygiène et de soins capillaires : shampooing, soins <ul style="list-style-type: none"> - Préparation des produits - Application des produits, émulsion - Rinçage 							UP2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Techniques de modification de la couleur des cheveux <ul style="list-style-type: none"> - Touche d'essai - Préparation des produits - Application des produits - Rinçage 							UP2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Techniques de modification durable de la forme des cheveux : permanente <ul style="list-style-type: none"> - Préparation des produits - Application des produits - Enroulage 							UP2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécuter des coupes masculines sans difficultés particulières : tailler, effiler, égaliser, dégrader, tracer, raser ▪ Coiffage 							UP1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécuter des coupes sans difficultés particulières : tailler, effiler, égaliser, dégrader, tracer, raser 							UP2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Techniques de mise en forme de la chevelure, coiffage : <ul style="list-style-type: none"> - Brushing - Mise en plis - Mise en forme aux fers : à friser, à lisser, à gaufrer - Coiffage - Séchage sous séchoir casque 							UP2
Communication							
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil, suivi du client et prise de congé ▪ Identification des souhaits et du besoin du client / reformulation ▪ Réception et transmission d'un message 							UP1 Et UP3

E : activité Envisagée pendant la PFMP

R : activité Réalisée pendant la PFMP

ROLE DU TUTEUR

Le tuteur doit encadrer, former, reprendre et faire progresser l'élève en le faisant participer aux différentes tâches réalisées dans l'entreprise, en adéquation avec le référentiel.

Au sein d'une équipe de coiffeurs (ses), sous la responsabilité de son tuteur (responsable de stage), l'élève participe et/ou exerce des activités professionnelles que le tuteur lui confie.

Les activités peuvent aller de l'observation à la participation et au travail en toute autonomie ou sous la responsabilité d'un technicien de niveau IV.

ACCUEILLIR



- ◆ **Accueillir l'élève sur le lieu de stage**
- ◆ **Présenter l'élève à l'équipe et aux clients (par exemple à l'aide d'un badge portant le nom du stagiaire)**
- ◆ **Présenter les locaux, le matériel, les gammes de produits**
- ◆ **Présenter l'organisation du travail**
- ◆ **Présenter les règles de l'entreprise** (tenue, horaires, règlement, procédures de sécurité, pause, repas, partage des tâches...).

ORGANISER LES ACTIVITES DE L'ELEVE



- ◆ **Proposer des activités issues de la fiche des savoir-faire**
- ◆ **Repérer les difficultés, guider, conseiller**
- ◆ **Transmettre des gestes professionnels**
- ◆ **Observer les résultats obtenus par l'élève**
- ◆ **Susciter l'intérêt, stimuler**
- ◆ **Organiser des bilans intermédiaires et enrichir progressivement l'activité afin de faire évoluer l'élève**

EVALUER



- ◆ **Observer l'élève lors des activités qui serviront de support à l'évaluation**
- ◆ **Réaliser un bilan de stage, en présence d'un professeur de l'équipe pédagogique et de l'élève.**

Suivi des activités

La formation en milieu professionnel fait l'objet d'un suivi par l'équipe pédagogique sous forme de visites.

En dernière année de formation

- Le tuteur procédera à l'évaluation des activités en prenant appui sur les supports fournis par l'établissement (page de ce livret).

- Un bilan sera effectué en fin de période de formation, en présence d'un professeur de la spécialité et du tuteur afin de proposer une note au jury final.

ATTESTATION DE STAGE

Dates des périodes	Tuteur / Evaluateur	Nombre de semaines effectuées	Journées d'absence non récupérées	Entreprise Nom du responsable Cachet et signature
Visa du service des examens :				

**1^{ère} ANNEE
DE
FORMATION**

APPRECIATIONS DES COMPETENCES

PFMP N° 1 (1^e année)

DU Au

S'INFORMER	TB	B	M/I	TI
Recherche les informations et fait preuve de curiosité professionnelle				
Comprend et respecte les consignes				
Identifie les besoins des clients (dialogue adapté, reformulation)				
ORGANISER	TB	B	M/I	TI
Prépare et utilise correctement les produits et le matériel				
Gère le poste de travail				
Participe à la gestion des stocks				
REALISER *	TB	B	M/I	TI
Accueille et installe le client				
Réalise un shampooing				
Réalise une mise en plis				
Enroule une permanente				
Fixe la permanente				
Réalise un brushing				
Réalise une coupe				
Participe à une coloration				
Participe à un travail de mèches				
Réceptionne, range, expose les produits				
Met en œuvre les techniques d'hygiène du matériel et de l'outillage				
Respecte les règles de sécurité et d'ergonomie				
Contrôle la qualité du travail				
Participe au suivi de la clientèle				
COMMUNIQUER ET SAVOIR-ETRE	TB	B	M/I	TI
Est assidu(e) et ponctuel(le)				
A une présentation adaptée et une tenue soignée				
A une attitude avenante (courtoisie, sourire, discrétion, patience...)				
S'exprime correctement et emploie un langage adapté à la situation				
Met le client en confiance				
Sait reformuler les souhaits ou les demandes du client				

* Seules les techniques mises en œuvre sont évaluées

TB : Très Bien	B : Bien	M/I : Moyen ou légèrement Insuffisant	TI : Insuffisant,
----------------	----------	---------------------------------------	-------------------

Observations particulières du tuteur :

.....

.....

.....

NOM ET SIGNATURE :

.....

.....

.....

APPRECIATIONS DES COMPETENCES

PFPM N° 2 (1^e année)

DU Au

S'INFORMER	TB	B	M/I	TI
Recherche les informations et fait preuve de curiosité professionnelle				
Comprend et respecte les consignes				
Identifie les besoins des clients (dialogue adapté, reformulation)				
ORGANISER	TB	B	M/I	TI
Prépare et utilise correctement les produits et le matériel				
Gère le poste de travail				
Participe à la gestion des stocks				
REALISER *	TB	B	M/I	TI
Accueille et installe le client				
Réalise un shampoing				
Réalise une mise en plis				
Enroule une permanente				
Fixe la permanente				
Réalise un brushing				
Réalise une coupe				
Participe à une coloration				
Participe à un travail de mèches				
Réceptionne, range, expose les produits				
Met en œuvre les techniques d'hygiène du matériel et de l'outillage				
Respecte les règles de sécurité et d'ergonomie				
Contrôle la qualité du travail				
Participe au suivi de la clientèle				
COMMUNIQUER ET SAVOIR-ETRE	TB	B	M/I	TI
Est assidu(e) et ponctuel(le)				
A une présentation adaptée et une tenue soignée				
A une attitude avenante (courtoisie, sourire, discrétion, patience...)				
S'exprime correctement et emploie un langage adapté à la situation				
Met le client en confiance				
Sait reformuler les souhaits ou les demandes du client				

* Seules les techniques mises en œuvre sont évaluées

TB : Très Bien	B : Bien	M/I : Moyen ou légèrement Insuffisant	TI : Insuffisant
----------------	----------	---------------------------------------	------------------

Observations particulières du tuteur :

.....

.....

.....

NOM ET SIGNATURE :

**2^{ème} ANNEE
DE
FORMATION**

DOCUMENTS SUPPORTS A UTILISER POUR L'ÉVALUATION

**Périodes de formation en milieu
professionnel**

CAP COIFFURE

Justifier toutes notes inférieures à la moyenne, au dos de la fiche d'évaluation.

Académie de VERSAILLES	BILAN NOTE : FICHE D'ÉVALUATION EN MILIEU PROFESSIONNEL CAP COIFFURE	SESSION 2009
	UP1- Coupe et coiffage homme	

NOM DU CANDIDAT : Etablissement :

Mettre une appréciation globale dans chaque tableau.

Compétences - Critères d'évaluation	TB	B	M/I	TI	Notes obtenues
Attitudes professionnelles					
- Présentation, expression orale et registre de langage, conscience professionnelle - Ponctualité et assiduité - Intégration dans l'équipe - Efficacité et initiative - Respect et attention portés aux clients					/ 7,5
C3.3. Exécuter des coupes					
- Choix adapté des outils et accessoires - Tenue adaptée des outils - Préparation adaptée de la chevelure (divisions, séparation, projection des mèches) - Qualité du geste (précision, rythme, aisance...) - Progression logique de la coupe - Position adaptée du coiffeur pendant la coupe - Résultat : <ul style="list-style-type: none"> • Régularité de l'ensemble • Qualité du tracé de la nuque, des tours d'oreilles et du rasé des pattes • Fondu de nuque régulier • Respect d'un équilibre des longueurs, des hauteurs 					/ 12
C3.4. Mettre en forme la chevelure, coiffer					
- Maîtrise des techniques de séchage et de coiffage : <ul style="list-style-type: none"> • Choix adapté des outils, matériels et accessoires • Bonne dextérité • Séchage de qualité (débit d'air, qualité du séchage) - Qualité du résultat : <ul style="list-style-type: none"> • Contrôle visuel et effet esthétique tout au long de la mise en forme • Finition adaptée 					/ 8
C3.6. Mettre en oeuvre les techniques d'hygiène professionnelle					
- Protection du client - Remise en état des matériels					/ 2,5
Total					/ 30

TB Très Bien ; B Bien ; M/I Moyen ou légèrement Insuffisant ; TI Très Insuffisant

Date :

-Justifier toutes notes inférieures à la moyenne, au dos de cette fiche d'évaluation.

Académie de VERSAILLES	BILAN NOTE : FICHE D'ÉVALUATION EN MILIEU PROFESSIONNEL CAP COIFFURE	SESSION 2009
	UP2 - Coupe, forme et couleur COLORATION ET PERMANENTE	

NOM DU CANDIDAT : Etablissement :

Compétences et critères d'évaluation		TB	B	M/I	TI	Notes obtenues
Préparer et gérer le(s) poste(s) de travail de chacune des activités - Organisation adaptée des postes de travail - Installation adaptée et confortable du modèle - Protection efficace du modèle et de l'exécutant - Respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie						/ 4
Shampooing pré-permanente	- Choix correct du shampooing - Température de l'eau adaptée au modèle - Respect du dosage du shampooing - Répartition correcte du shampooing					/ 5
Shampooing post-coloration	- Qualité gestuelle - Emulsion correcte du shampooing - Contrôle de l'élimination du produit - Durée du shampooing adaptée à la chevelure - Présentation de la chevelure (démêlage)					/ 5
Permanente - Choix adapté des outils, accessoires - Progression logique du montage - Epaisseur des mèches adaptée, élévation et orientation des mèches correctes - Tension régulière et correcte des mèches, prise de pointes correcte - Régularité du montage (netteté) - Qualité de la gestuelle de l'humectation et de la saturation - Equilibre du montage						/ 14
Coloration : préparation, application, émulsion, rinçage des produits - Respect du port de gants - Dosage correct des produits conforme à la notice, bonne appréciation de la quantité nécessaire, préparation adaptée de la chevelure - Qualité de la gestuelle de l'application de la coloration - Répartition régulière du produit - Chronologie correcte de l'application - Propreté de l'exécution dans son ensemble - Emulsion correcte du colorant - Elimination totale du produit colorant						/ 14
Exécuter des coupes - Choix adapté des outils et des accessoires - Préparation adaptée de la chevelure (amorces du mouvement) - Organisation du plan de coupe - Progression logique de la coupe - Tenue adaptée des outils - Qualité gestuelle - Position adaptée du candidat pendant l'exécution - Epaisseur correcte des mèches - Orientation des mèches adaptée - Résultat de la coupe en conformité avec le coiffage à réaliser						/ 9
Mettre en forme la chevelure, coiffer - Qualité et dextérité gestuelle - Progression logique de la mise en forme - Orientation correcte de la chevelure pour un résultat adapté au modèle - Contrôle visuel de l'effet esthétique tout au long du coiffage - Finition adaptée à la coiffure - Equilibre des volumes par rapport à la morphologie du visage du modèle						/ 9

TB Très Bien ; B Bien ; M/I Moyen ou légèrement Insuffisant ; TI Très Insuffisant

Total / 60

Date :

-Justifier toutes notes inférieures à la moyenne, au dos de cette fiche d'évaluation.

Académie de VERSAILLES	BILAN NOTE : FICHE D'ÉVALUATION EN MILIEU PROFESSIONNEL CAP COIFFURE	SESSION 2009
	UP3 - Communication	

NOM DU CANDIDAT : Etablissement :

Mettre une appréciation globale dans chaque tableau.

Accueillir	TB	B	M/I	TI	Notes obtenues
Tenue professionnelle adaptée, soignée Prise en charge du client Attitude face au client					/ 6
Identifier les besoins du client					
Dialogue adapté pour rechercher les besoins du client Reformulation, énoncé correct des souhaits et des besoins du client					/ 6
Recevoir et transmettre un message					
Formulation de questions pertinentes Enchaînement logique des questions Langage adapté à la situation Qualité de l'expression orale, aisance Qualité de la réponse à l'objection					/ 8
Total					/ 20

TB Très Bien ; B Bien ; M/I Moyen ou légèrement Insuffisant ; TI Très Insuffisant

Date :

-Justifier toutes notes inférieures à la moyenne, au dos de cette fiche d'évaluation.