

**La Meilleure
Formation**

**UP3
RESSOURCES**

Fiche Ressource

15 Min



RESSOURCES

PRÉPARATION CAP BLOC 3

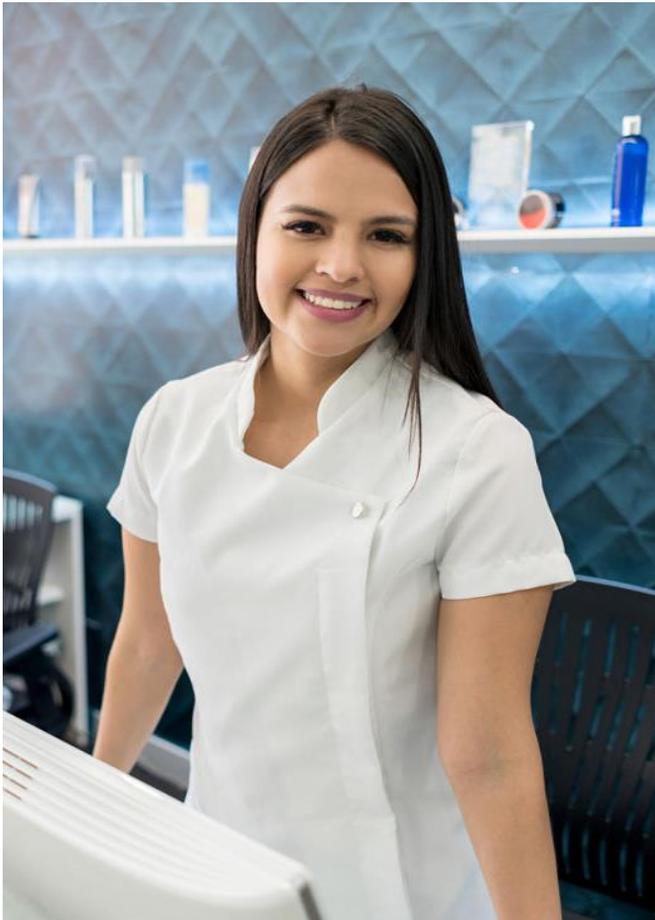


PRÉSENTATION

Le bloc 3 ou UP3 se concentre sur la pratique et l'oral de la partie vente, il est noté en coefficient 4.

- ✓ **L'examen dure 1 heure et se fera en deux temps :**
- ✓ La simulation de vente
- ✓ La présentation du dossier de vente

Préparation CAP Bloc 3 LA SIMULATION DE VENTE 1/4



COMMENT SE PASSE LA SIMULATION DE VENTE ?

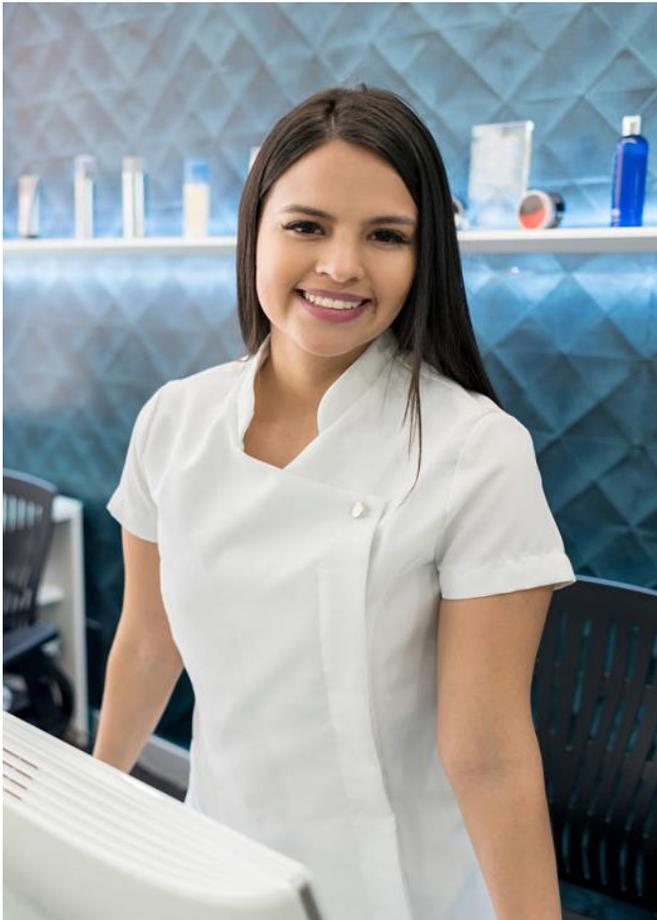
Cette évaluation dure 15 minutes :

Lorsque vous arriverez dans la **salle d'examen**, vous aurez accès à un **espace de vente** pour réaliser votre **sketch de vente**, avant de démarrer, vous aurez 5 minutes pour vous préparer et prendre vos marques. Ensuite, vous aurez **10 minutes** pour réaliser votre **simulation de vente**.

Vous devez apprendre et maîtriser les étapes suivantes par cœur :

- ✓ **L'accueil** : Avoir une attitude professionnelle, une tenue vestimentaire soignée et avoir le sourire
- ✓ **La recherche des besoins** : Poser au minimum 5 questions : ouvertes, fermées, multiples
- ✓ **La reformulation** : Être sûr d'avoir bien compris les besoins

Préparation CAP Bloc 3 LA SIMULATION DE VENTE 2/4



COMMENT SE PASSE LA SIMULATION DE VENTE ?

Vous devez apprendre et maîtriser les étapes suivantes par cœur :

- ✓ **L'argumentation** : Proposer un produit en expliquant la description et les composants, puis attendre les objections (rassurez-vous, qu'une seule objection sera donnée) et argumenter (si la cliente refuse catégoriquement le produit, proposez-en un autre)
- ✓ **La vente additionnelle ou complémentaire** : Proposer un produit supplémentaire en expliquant la description et les composants (ça peut aussi être une prestation)
- ✓ **La fidélisation** : Demander si la cliente a une carte de fidélité, sinon lui proposer en mettant en avant les avantages. **Astuce** : Pour vous faciliter la vie, je vous recommande de préparer une petite carte de fidélité à l'avance, ça vous aidera beaucoup.
- ✓ **Le parfumage** : Demander à votre cliente si elle souhaite être parfumée ou non : car cela peut déboucher à une autre vente

Préparation CAP Bloc 3 LA SIMULATION DE VENTE 3/ 4



COMMENT SE PASSE LA SIMULATION DE VENTE ?

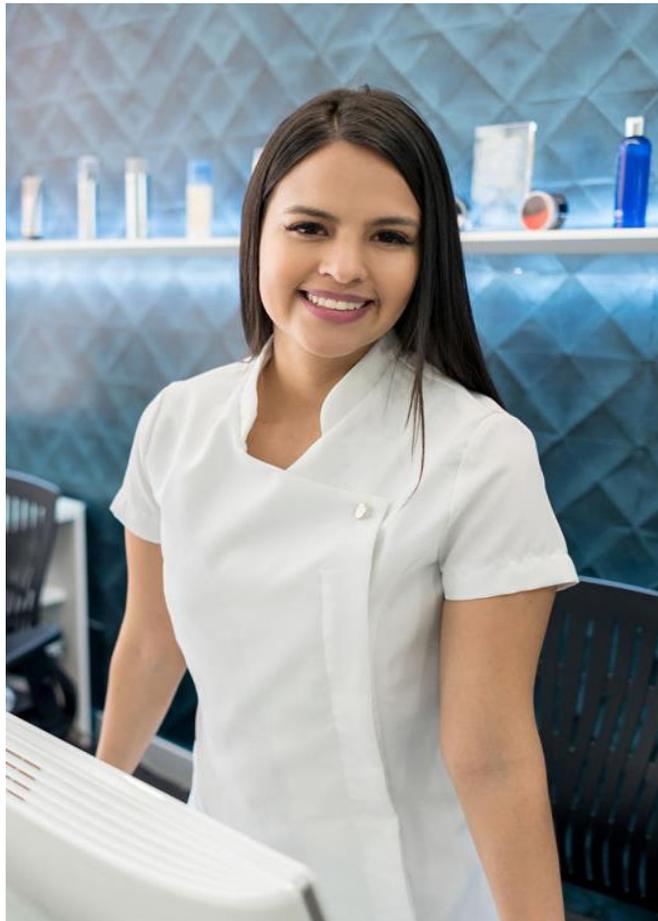
- ✓ **L'encaissement** : Communiquer le prix total et demander le mode de paiement
 - **CB** : Vous aurez un appareil à disposition. Entrer le montant énoncé, insérer la carte bleu, donner l'appareil à la cliente pour faire son "faux" code. (lorsque la cliente compose son code, je vous conseille de tourner légèrement la tête pour regarder autre part, afin de rester dans une attitude professionnelle)
 - **Chèque** : Laisser la cliente remplir le chèque, vérifier qu'il soit bien signé et que le montant correspond, demander la carte d'identité et noter les références au dos du chèque.
 - **Espèces** : Compter l'argent, garder le de côté. Calculer le rendu à voix haute (par exemple : Vous m'avez donné 70€, les produits sont à 60€, donc 70€-60€, je vous rend 10€"

La prise de rendez-vous : Très important, lors de cette évaluation, votre cliente doit OBLIGATOIREMENT prendre rendez-vous :

- Demander si la cliente souhaite prendre rendez-vous dans l'institut
- Questionner sur ses disponibilités
- Indiquer la durée de la prestation
- Sur l'agenda : noter le nom, le numéro de téléphone et la prestation
- Sur un post-it : noter le jour, l'heure, la prestation ainsi que la durée et le donner à la cliente.

Préparation CAP Bloc 3

LA SIMULATION DE VENTE 4/ 4



COMMENT SE PASSE LA SIMULATION DE VENTE ?

- ✓ **La prise de congés** : Remercier la cliente et l'accompagner.

Résumé des étapes à ne pas oublier et à apprendre par cœur :

- ✓ L'accueil
- ✓ La recherche des besoins
- ✓ La reformulation
- ✓ L'argumentation
- ✓ La vente additionnelle ou complémentaire
- ✓ La fidélisation
- ✓ Le parfumage
- ✓ L'encaissement
- ✓ La prise de rendez-vous
- ✓ La prise de congés



CONSEILS POUR L'EXAMEN

Gardez à l'esprit que c'est une simulation.

- ✓ Si un produit proposé dans l'espace de vente ne correspond pas exactement à ce que vous êtes en train de proposer, prenez un produit qui peut y ressembler.
- ✓ Lors du parfumage, faites semblant de parfumer. N'oubliez pas d'être professionnelle (utilisez le mot dose d'essai à la place d'échantillon).
- ✓ Pour préparer vos examens, je vous conseille de vous faire plusieurs fiches avec les différentes possibilités (par exemple, votre cliente souhaite un anti-cerne, quelles questions pouvez-vous lui poser et quelle vente additionnelle pouvez-vous lui proposer ?).
- ✓ Le jury sera attentif à votre présentation, à votre manière de vous exprimer et au langage que vous allez employer, soyez donc vigilantes et entraînez-vous à l'avance.

Préparation CAP Bloc 3 LE DOSSIER DE VENTE 1/4



COMMENT CRÉER SON DOSSIER DE VENTE ?

Le dossier de vente doit être rédigé par vos soins en 3 exemplaires (2 pour le jury et 1 pour vous) et doit faire 6 pages recto verso.

Attention ! Veillez à avoir vos dossier le jour de l'examen, sinon le jury vous mettra automatiquement 0 pour toute l'épreuve du bloc 3 (simulation de vente et présentation du dossier de vente).

Veillez à ce qu'il soit **imprimé en couleurs** et **relié**. Il doit être rédigé comme suit :

- ✓ **Page 1 : La page de garde.** Elle doit contenir :
 - Votre nom et prénom
 - Votre numéro de candidate
 - L'intitulé de l'épreuve "EP3 : Conduite d'un institut de beauté et de bien-être : Relation avec la clientèle et vie de l'institut"
 - Le nom du Diplôme préparé "CAP Esthétique - Cosmétique - Parfumerie"
 - L'année (par exemple Année 2022-2023")
 - Le logo de la société que vous allez présenter.

Préparation CAP Bloc 3

LE DOSSIER DE VENTE 2/4



COMMENT CRÉER SON DOSSIER DE VENTE ?

- ✓ **Page 2 : Le sommaire**
- ✓ **Page 3 : La présentation de l'entreprise**
 - Le nom de l'entreprise et l'adresse
 - Le numéro de téléphone
 - L'activité (parfumerie, institut de beauté, franchise..)
 - La forme juridique
 - Les concurrents directs par rapport à l'entreprise
 - L'organigramme de l'entreprise (la direction et les employés) (si vous avez fait des stages, vous pouvez aussi vous noter)
 - La présentation des prestations (sans rentrer dans le détail, par exemple : prestations de maquillage, de soins visages, de manucure, de prothésie onguulaire, d'épilation ...)
 - La typologie de client (âge moyen, sexe, typologie, catégorie socio-professionnelle, panier moyen...)
- ✓ **Page 4 : L'aménagement des locaux.** Faire des photos des espaces professionnels (hors espace de vente) : cabines de soins, espace attente, espace maquillage... et expliquer les facteurs d'ambiances (couleurs choisies, musiques, odeurs, mobilier, marque du matériel et des produits...)

Préparation CAP Bloc 3

LE DOSSIER DE VENTE 3/4



COMMENT CRÉER SON DOSSIER DE VENTE ?

- ✓ **Page 5 : La mise en valeurs des produits et des prestations au sein de l'institut.**
 - La vitrine : prendre une ou plusieurs photos puis définir le thème et la décoration de la vitrine, lister les produits et les marques utilisés, la PLV,..
 - L'espace de vente : prendre une ou plusieurs photos puis définir les différents espaces de vente (produits de soins, de maquillage, les parfums,..) et le mobilier associé en précisant les marques des produits proposés).

- ✓ **Page 6 : L'animation**
 - Donner la ou les dates de l'animation ou de la promotion
 - Expliquer le type d'animation ou de promotion (par exemple : deux produits achetés, le troisième offert - 10% de réduction - Un produit acheté, un cadeau offert,...)
 - Définir le moyen de communication mise en place (mailing, affichage, publicité, parrainage, tracts)
 - Les produits qui sont mis en avant par rapport à ces animations
 - Le nombre de clients qui participent et leur typologie.
 - L'effet sur le chiffre d'affaires de l'entreprise, les résultats obtenus, si l'animation a fonctionné ou non, sinon pourquoi?

Préparation CAP Bloc 3 LE DOSSIER DE VENTE 4/4



COMMENT SE PASSE LA PRÉSENTATION DU DOSSIER DE VENTE ?

- ✓ Cette évaluation dure **25 minutes** :
- ✓ Elle est répartie en **deux parties** : La **présentation du dossier** qui dure **10 minutes** maximum et **l'entretien** qui dure **15 minutes** maximum avec un professeur de vente et une professionnelle de l'esthétique.
- ✓ Le dossier de vente peut être présenté avant la simulation de vente, selon le jury. Après la présentation de ton dossier, plusieurs questions te seront posées par le jury, ça peut être des questions techniques (par le professeur de vente) ou plus pratique (par le professionnel en esthétique)

COMMENT ENVOYER MON DOSSIER DE VENTE ?

- ✓ Une fois votre dossier de vente imprimé et relié, vous devrez l'envoyer par courrier avec accusé de réception au proviseur ou au chef de centre d'examen au plus tard à la date fixée par le recteur à l'adresse qui sera inscrite sur votre convocation à l'examen (généralement mi-avril).



CONSEILS POUR L'EXAMEN

Lors de la présentation de ce dernier, évites de lire ce que tu as écrit, il te faut connaître les grandes lignes.

Le dossier n'est pas noté mais peut influencer le jury s'il a une belle présentation, qu'il est professionnel et bien sûr sans fautes d'orthographe. Plus il est travaillé, plus cela démontre votre implication et votre sérieux.

Avec notre organisme de formation, vous passerez cette épreuve en candidate libre. Contrairement à d'autres CAP, vous n'êtes pas dans l'obligation de faire de stages en entreprises. Vous n'aurez donc pas besoin d'apporter les justificatifs originaux de vos stages à la fin du rapport, puisque les stages ne sont pas obligatoires quand vous êtes candidats libres.

Sinon, si vous en avez effectué, il faudra insérer les justificatifs originaux des stages effectués à la fin du dossier de vente dans une pochette.



Fiche Ressource

La Meilleure
Formation

UP3
RESSOURCES