

**La Meilleure  
Formation**

**UP3  
RESSOURCES**

**Fiche Ressource**

**30 Min** 

**RESSOURCES**

**PRÉPARATION CAP**

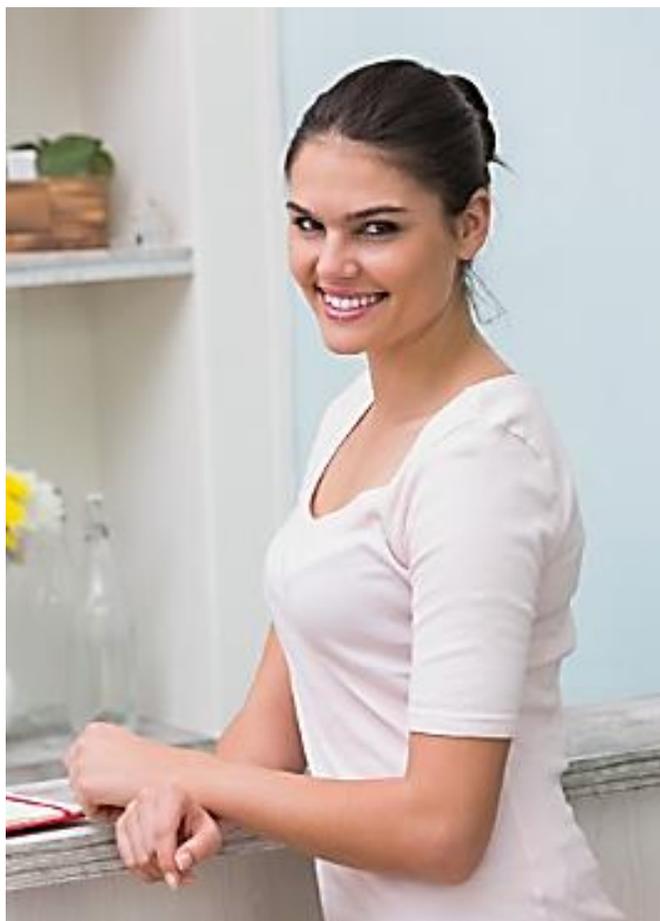


## INSCRIPTION

Vous pouvez passer votre **CAP Esthétique en candidat libre** sans avoir de diplôme préalable et sans limites d'âge. Pour pouvoir passer l'examen, vous devez vous inscrire auprès du **rectorat** de votre **lieu de résidence**. Vous pouvez soit vous inscrire en ligne ou directement au guichet du rectorat.

Pour connaître votre rectorat et quand s'inscrire je vous invite à vous rendre sur ce site : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F23487>

**Pour chaque épreuve n'oublie pas** : ta carte d'identité et celle de ton modèle et ta convocation.



### COMMENT SE PASSE LE BC1 ?

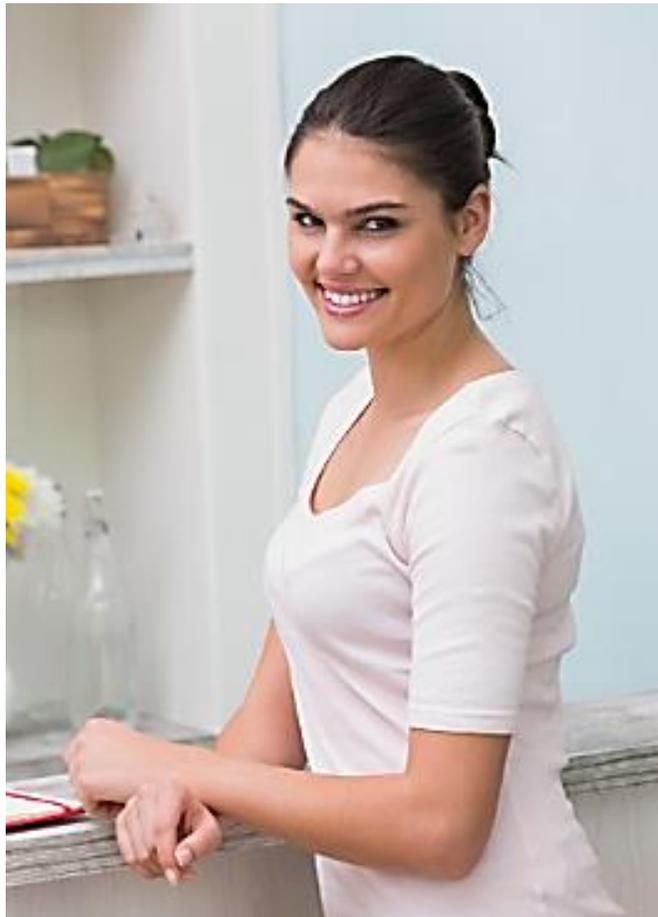
✓ **Généralité** : Le bloc 1 a un coefficient de 6, il se déroule en 2 parties

1) **L'écrit** qui dure 45 min et qui compte pour 30 points

2) **La pratique** qui dure 3h et qui compte pour 70 points (SV 45 points - SP/SM : 10 points - MU : 15 points)

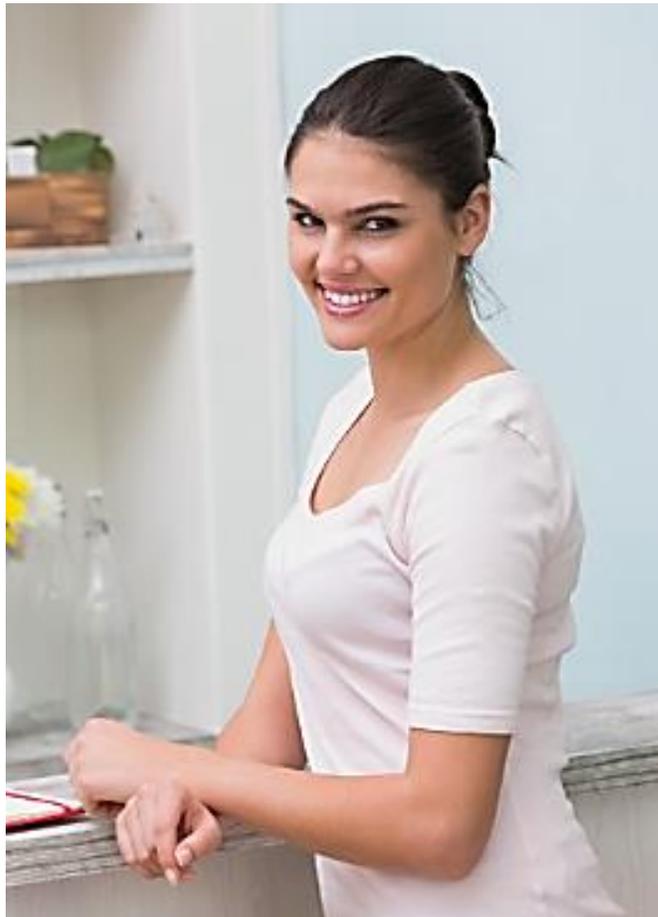
✓ **Modèle** : Votre modèle doit remplir certains critères (ces critères sont obligatoires, si votre modèle n'est pas conforme, vous ne pourrez pas passer l'examen et obtiendrez la note de 0)

- Majeure (une carte d'identité lui sera demandée)
- Maquillée (fond de teint, poudre, blush, fard à paupières (2 couleurs minimum dont un foncé), mascara, rouge à lèvres foncés)
- Sourcils épilés
- Ongles des pieds et des mains naturels (sans vernis, ni extensions)
- Les faux cils, les extensions de cils, le maquillage permanent sont interdits et rédhibitoires.
- Les piercings et les bijoux ne sont pas autorisés et la totalité doit être enlevée avant le commencement de l'épreuve.



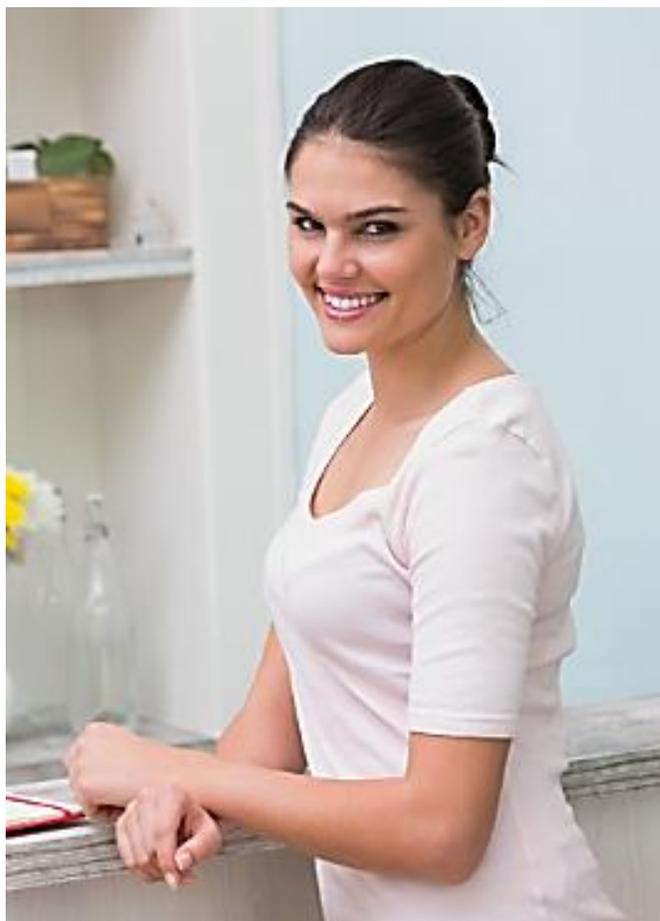
### PREMIÈRE PARTIE : ÉPREUVE ÉCRITE

- ✓ Durant cette **première partie**, vous aurez **45 minutes** pour prendre connaissance du sujet, **déterminer le type de peau** de la cliente et **répondre aux questions**.
- ✓ Le sujet comprend des **informations sur la peau de la cliente** (aspect tactile et visuel), en fonction de ces informations, vous devrez **déterminer son type de peau**.
- ✓ **Exemple** : “Votre cliente a une peau avec des brillances et des pores dilatés”, ce sera donc une peau séborrhéique. Attention aussi aux termes que vous employez :
  - Grasse → Séborrhéique
  - Sèche → Alipidique
  - Mature → Sénescence
- ✓ Une fois que vous avez **déterminé le type de peau de la cliente**, vous pourrez **répondre aux questions**. Les questions sont généralement liées au type de peau de la cliente, je vous conseille de bien **apprendre tous les schémas** (muscle du visage, muscle du coup, les os des mains, des pieds, du crâne, de l'épiderme, du derme, les appareils, les glandes...).



### PREMIÈRE PARTIE : ÉPREUVE ÉCRITE

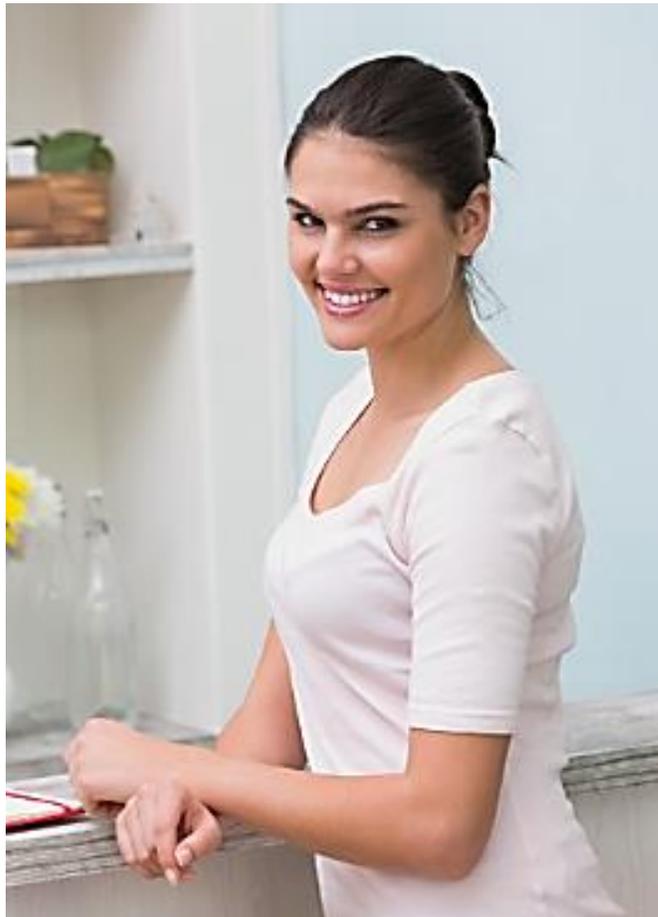
- ✓ Durant cette **première partie**, vous aurez **45 minutes** pour prendre connaissance du sujet, **déterminer le type de peau** de la cliente et **répondre aux questions**.
- ✓ Le sujet comprend des **informations sur la peau de la cliente** (aspect tactile et visuel), en fonction de ces informations, vous devrez **déterminer son type de peau**.
- ✓ **Exemple** : “Votre cliente a une peau avec des brillances et des pores dilatés”, ce sera donc une peau séborrhéique. Attention aussi aux termes que vous employez :
  - Grasse → Séborrhéique
  - Sèche → Alipidique
  - Mature → Sénescence
- ✓ Une fois que vous avez **déterminé le type de peau de la cliente**, vous pourrez **répondre aux questions**. Les questions sont généralement liées au type de peau de la cliente, je vous conseille de bien **apprendre tous les schémas** (muscle du visage, muscle du coup, les os des mains, des pieds, du crâne, de l'épiderme, du derme, les appareils, les glandes...).



## DEUXIÈME PARTIE : ÉPREUVE PRATIQUE

### Préparation :

- ✓ Une fois la **partie écrite terminée**, vous aurez **20-25 minutes** pour **installer** votre **poste de travail** et **préparer votre modèle**.
- ✓ **Attention**, le jury est très regardant au niveau de **l'hygiène**, donc dès que vous avez fini la partie écrite, ayez le réflexe d'aller vous **laver les mains**, **désinfectez** votre plan de travail avec une lingette désinfectante, mettez une serviette puis **désinfecter** tout votre matériel au fur et à mesure que vous les sortez de votre sac.
- ✓ Je vous conseille de **ne pas sortir tous les produits**, prenez seulement ceux dont vous aurez besoin en fonction du type de peau (si c'est une peau grasse, ne sortez pas le gommage chimique par exemple). De plus, essayez de **placer** les **produits** dans **l'ordre de gauche à droite**, ça vous évitera d'oublier une étape lors du soin.
- ✓ Une fois le **poste de travail installé**, **aseptisez-vous** les mains et **installez votre cliente** (bandeau, mouchoirs, charlotte, paréo). Le temps de préparation n'est pas compté dans les 2 heures de pratique. Prenez votre temps pour bien préparer votre poste de travail et mettre le paquet sur l'hygiène.



## DEUXIÈME PARTIE : ÉPREUVE PRATIQUE

### Pratique :

- ✓ Une fois la **préparation terminée**, place à la **pratique pour 2 heures** où il faudra **réaliser le soin visage**, le **soin des mains** ou des  **pieds** et le **maquillage** qui seront indiqués dans le sujet écrit.
- ✓ Pour **gagner du temps**, je vous conseille de procéder comme suit :
  1. Démaquillage
  2. Gommage
  3. Appareil (Vapozone ou Lucas Championnière)
  4. Modelage (contenant les manœuvres spécifiques)
  5. Masque visage (faire le soin des pieds ou des mains pendant la pose du masque)
  6. Sérum
  7. Crème de jour



## DEUXIÈME PARTIE : ÉPREUVE PRATIQUE

### Maquillage :

- ✓ Vous aurez donc **1h15 pour faire le soin visage** (dont 15 minutes pour le soin des mains ou des pieds) et 40 minutes pour le maquillage et 5 minutes pour ranger le poste de travail.
- ✓ La partie soins des mains et des pieds peut être : un gommage, un masque ou un modelage. **Lisez bien le sujet**, il se peut que vous ayez à faire le soin que sur une seule main ou un seul pied.
- ✓ La partie maquillage peut être : un maquillage flash, de jour, de soirée ou mariée.
- ✓ **Attention** : le **rangement** du poste de travail est **inclus** dans les **2 heures**. Il doit être vide et propre.



### COMMENT SE PASSE LE BC2 ?

✓ **Généralité** : Le bloc 2 a un coefficient de 4, il se déroule en 2 parties :

1) **L'écrit** qui dure 30 min et qui compte pour 20 points

2) **La pratique** qui dure 2h et qui compte pour 60 points (Épilation sourcil : 10 points, Épilation 2 zones : 30 points et PO : 20 points)

✓ **Modèle** : Votre modèle doit remplir certains critères (ces critères sont obligatoires, si votre modèle n'est pas conforme, vous ne pourrez pas passer l'examen et obtiendrez la note de 0)

- Majeure (une carte d'identité lui sera demandée)
- Pas maquillée
- Sourcils, jambes complètes, avant-bras, aisselles, maillot simple non épilés (minimum 2 mm), je vous conseille même d'avoir 1 cm de pousse pour que les poils partent bien.
- Ongles des pieds et des mains non manucurés, non rongés et avec du vernis classique foncé (attention, pas d'extensions d'ongles, ni de vernis semi-permanent)
- Les faux cils, les extensions de cils, le maquillage permanent sont interdits et rédhibitoires.
- Les piercings et les bijoux ne sont pas autorisés et la totalité doit être enlevée avant le commencement de l'épreuve.



### PREMIÈRE PARTIE : ÉPREUVE ÉCRITE

- ✓ Durant cette **première partie**, vous aurez **30 minutes pour répondre aux questions par écrit**.
- ✓ Les questions portent sur les **poils** et les **ongles**, veillez donc à bien **apprendre les schémas** (follicule pileux, l'appareil unguéal...), les micro-organismes, les dermatoses,



## DEUXIÈME PARTIE : ÉPREUVE PRATIQUE

### Préparation :

- ✓ Une fois la **partie écrite terminée**, vous aurez **20-25 minutes** pour installer votre poste de travail et préparer votre modèle.
- ✓ **Attention** / le jury est très regardant au niveau de l'hygiène, donc dès que vous avez fini la partie écrite, ayez le **réflexe d'aller vous laver les mains, désinfectez** votre plan de travail avec une lingette désinfectante, mettez une serviette puis désinfecter tout votre matériel au fur et à mesure que vous les sortez de votre sac.
- ✓ Essayez de **placer les produits dans l'ordre de gauche à droite**, ça vous évitera d'oublier une étape lors de vos prestations, puis aseptisez-vous les mains et installez votre cliente (bandeau).
- ✓ Une fois cette étape terminée, on vous donnera le sujet indiquant la **partie épilation et la partie ongles** que vous devrez effectuer. **Par exemple** : Madame A se rend a un vernissage, elle souhaite une épilation des sourcils, des aisselles et des demi-jambes ainsi qu'une pose de vernis sur les mains assortis à sa robe rouge/orangé.



## DEUXIÈME PARTIE : ÉPREUVE PRATIQUE

### Pratique Épilation :

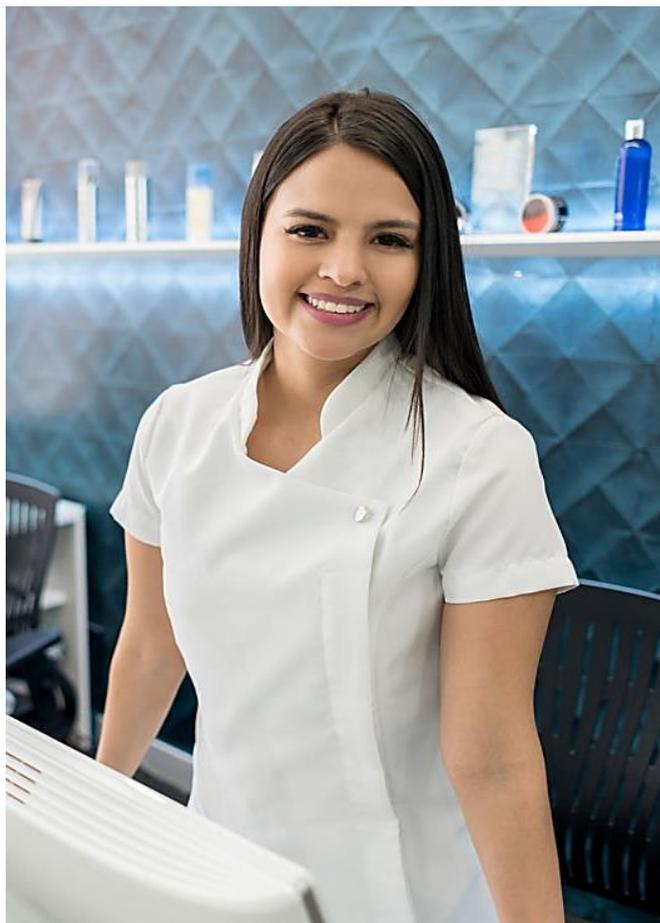
- ✓ Je vous conseille de **commencer par l'épilation**, vous aurez donc **3 zones à épiler** (les sourcils **obligatoirement** et **2 zones définies** dans le sujet). Les pots de cire ainsi que la cire vous sera fournie, cependant, pensez à prendre tout le reste (bandes, spatules jetables, inox, solvant...)
- ✓ Les sourcils sont sur **10 points**, je vous conseille de **commencer à la cire pour dégrossir** et de **finir à la pince**, soyez minutieuse, il ne doit pas rester un poil.
- ✓ Les deux autres **zones 30 points** : Les **aisselles ou le maillot** (simple) avec la cire sans bandes et spatules jetables. **Les demi-jambes**, les **cuisses** ou les **avant-bras** avec la cire avec bandes et spatule inox. Cette **partie épilation** doit être faite en **45 minutes**, entraînez-vous bien pour que vous puissiez être dans les temps.
- ✓ **Conseils** : N'oubliez pas de **jeter vos bandes dans la poubelle** de table **systématiquement** après le retrait. Pour les spatules jetables : jetez les à la fin de l'épilation, pour la spatule inox : raclez bien la spatule et nettoyez-la avec du solvant. Nettoyez l'appareil à cire si vous l'avez sali. **Rangez votre poste et passer à la suite.**

DEUXIÈME PARTIE : ÉPREUVE PRATIQUE

Pratique Onglerie :

- ✓ Il vous faudra faire une **manucure** ou une **pédicure** et une **pose de vernis**. Pour se faire, vous avez deux choix : (voir tableau)
- ✓ **L'étape du trempage n'est pas obligatoire** pour le Choix 2, car une pose de semi-permanent est plus longue qu'une pose de vernis classique.
- ✓ **Une fois la pose terminée, rangez votre matériel. Attention** : le rangement du poste de travail est inclus dans les 2 heures. Il doit être vide et propre.

Choix 1 : Vernis Classique	Choix 2 : Vernis semi-permanent
✓ Démaquillage des ongles	✓ Démaquillage des ongles
✓ Coupage	✓ Coupage
✓ Limage	✓ Limage
✓ Trempage	✓ Retrait des cuticules
✓ Retrait des cuticules	✓ Base vernis semi-permanent
✓ Base vernis classique	✓ Catalysation
✓ Première couche vernis classique	✓ Première couche vernis semi-permanent
✓ Seconde couche vernis classique	✓ Catalysation
✓ Top coat vernis classique	✓ Seconde couche vernis semi-permanent
✓ Huile à cuticules	✓ Catalysation
	✓ Top coat vernis semi-permanent
	✓ Catalysation
	✓ Huile à cuticules



### COMMENT SE PASSE LE BC3 ?

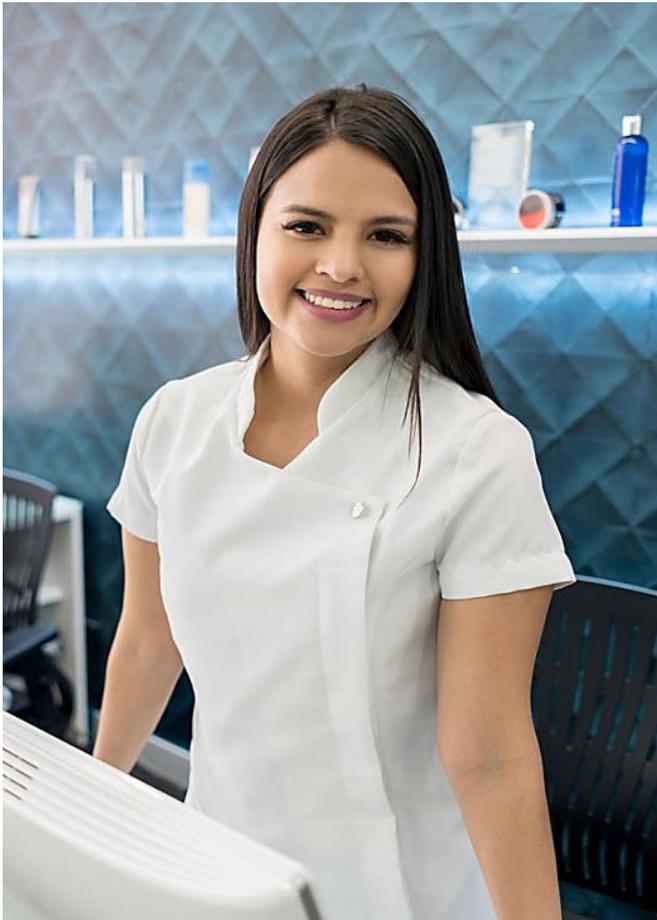
✓ **Généralité** : Le bloc 3 a un coefficient de 4, il se déroule en 2 parties :

- 1) **La simulation de vente** qui dure 15 min et qui compte pour 40 points
- 2) **La présentation du dossier de vente** qui dure 15 min et qui compte pour 40 points

### PREMIÈRE PARTIE : LA SIMULATION DE VENTE

#### Préparation :

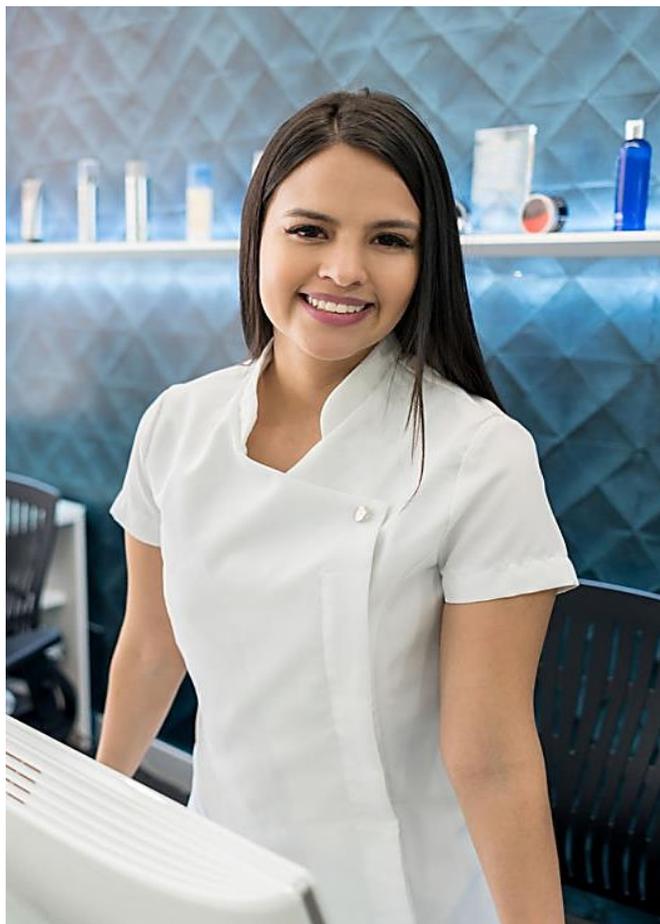
- ✓ Lorsque vous arriverez dans la salle d'examen, vous aurez **accès à un espace de vente** pour réaliser votre **sketch de vente**, avant de démarrer, vous aurez **5 minutes pour vous préparer** et prendre vos marques.
- ✓ Ensuite, vous aurez **10 minutes pour réaliser votre simulation de vente**.



## PREMIÈRE PARTIE : LA SIMULATION DE VENTE

**Étapes cruciales** > 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
- ✓ **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)



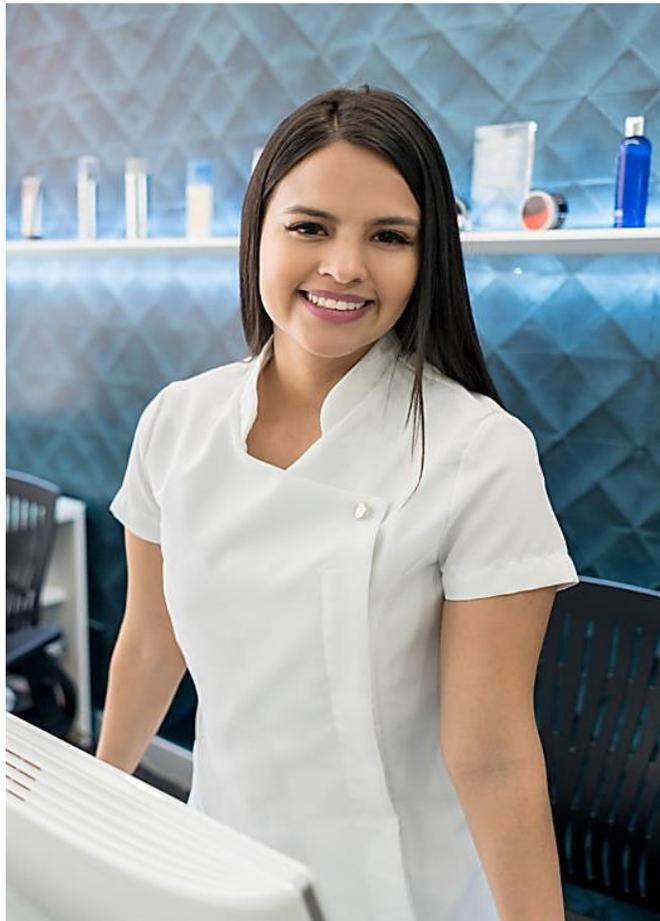
### PREMIÈRE PARTIE : LA SIMULATION DE VENTE

- ✓ **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.
- ✓ **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 bleue, 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 rends 10€").



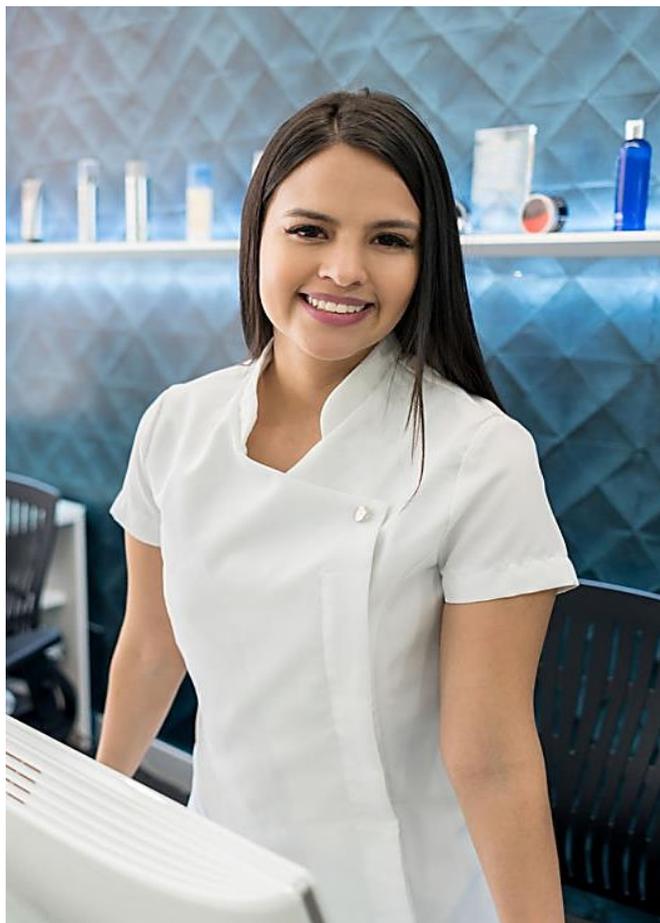
### PREMIÈRE PARTIE : LA SIMULATION DE VENTE

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



### PREMIÈRE PARTIE : LA SIMULATION DE VENTE

- ✓ **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.
  
- ✓ **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



## PREMIÈRE PARTIE : LA SIMULATION DE VENTE

### Conseils :

- ✓ 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**.



## DEUXIÈME PARTIE : LE DOSSIER DE VENTE

### Préparation :

- ✓ Le **dossier de vente doit être rédigé par vos soins en cinq exemplaires** (deux à envoyer au jury en amont, 2 à donner au jury le jour J et 1 pour vous) et doit faire 6 pages recto verso.
- ✓ **Attention** : Veillez à avoir vos dossiers 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**.
- ✓ 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).

## DEUXIÈME PARTIE : LE DOSSIER DE VENTE

**Rédaction** : Il doit être rédigé comme suit :

### Page 1 : La page de garde

Vous devez inscrire :

- ✓ 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.

### Page 2 : Le sommaire

### Page 3 : La présentation de l'entreprise

Vous devez inscrire :

- ✓ 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 socioprofessionnelle, panier moyen ...)

## DEUXIÈME PARTIE : LE DOSSIER DE VENTE

### Page 4 : L'aménagement des locaux

- ✓ **Faire des photos des espaces professionnels** (hors espace de vente) : cabines de soins, espace attente, espace maquillage...  
**Expliquer les facteurs d'ambiances** (couleurs choisies, musiques, odeurs, mobilier, marque du matériel et des produits...)

### Page 5 : La mise en valeurs des produits et des prestations

- ✓ **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, distribution de 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 ?



## DEUXIÈME PARTIE : LE DOSSIER DE VENTE

### Pratique :

- ✓ Cette évaluation dure **25 minutes**
- ✓ Elle est **répartie en 2 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).



## DEUXIÈME PARTIE : LE DOSSIER DE VENTE

### Conseils :

- ✓ **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**