

# DOSSIER DE VENTE

## Mention complémentaire Coiffure, Coupe, Couleur

### Epreuve E3

#### PRESENTATION D'UNE SITUATION PROFESSIONNELLE

Le dossier :

- est à réaliser **en 3 exemplaires** (2 pour les membres du jury et 1 pour vous avec lequel vous viendrez le jour de l'épreuve).
- doit être **réalisé à l'ordinateur, sa présentation doit être soignée.**
- **doit comporter 8 à 10 pages maximum.**
- doit être paginé
- doit être en format A4, utilisation du recto seulement, taille des polices 12 pour le corps du texte, les titres peuvent être plus importants, police de caractère Arial.
- doit être relié et en couleurs.

Ce dossier prend appui sur des activités **réellement** mises en œuvre en entreprise et choisies en raison de leur intérêt.

**En l'absence de dossier dûment constitué ou non remis dans les délais (date indiquée sur la convocation), le candidat ne pourra être admis à passer l'épreuve et la note 0 sera attribuée.**

Ce dossier doit comporter :

- Une page de couverture stipulant votre identité, l'année de session et l'intitulé du dossier.
- Un sommaire
- 1. La fiche signalétique de l'entreprise
- 2. La présentation d'une situation en clientèle comportant au moins une technique de coloration ou de coupe coiffage ; Les contraintes rencontrées et solutions apportées.
- 3. La présentation des techniques, justifications des choix, protocoles mis en œuvre, les aspects techniques, technologiques et scientifiques.
- 4. La prise en compte pour cette situation professionnelle, de la santé, sécurité au travail et du développement durable.
- Une page de remerciements

NOM PRENOM :

DOSSIER DE VENTE  
Mention Complémentaire Coiffure, Coupe,  
Couleur

EPREUVE E3

Présentation d'une Situation Professionnelle

SESSION: 20..

# SOMMAIRE

1. Fiche signalétique de l'entreprise page
  
2. Présentation d'une situation en clientèle et son auto-analyse page
  
3. Présentation des techniques utilisées, aspects techniques, technologiques et scientifiques page
  
4. Prise en compte de la santé, sécurité au travail et du développement durable page

Remerciements

# 1/ FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ENTREPRISE

## Identification juridique et commerciale de l'entreprise

Nom , Enseigne du salon :

Adresse :

Nom du responsable :

Forme de commerce :

Statut juridique :

Effectif (nombre total de personnes travaillant au sein de votre institut) :

Organigramme (noms, postes, contrats de travail) :

Implantation géographique (décrire en donnant les points forts et les points faibles) :

Zone de chalandise (tableau + carte) :

Zone primaire	Zone secondaire	Zone tertiaire

## Politique commerciale

Prestations proposées dans le salon, techniques utilisées

Marques commercialisées dans le salon, présenter l'assortiment de produits, faire un tableau

Techniques de merchandising : présentation des produits dans mon salon (joindre une photo)

Communication sur le point de vente (vitrine, PLV, animations promotionnelles...)

Clientèle (sexe, âge, catégories socioprofessionnelles) :

Outils de fidélisation (carte de fidélité, abonnement, parrainage, mailing...) (décrire chaque outil)

Concurrence (directe ou indirecte) :

Principaux concurrents (2 maximum)	Points forts	Points faibles

Culture d'entreprise :

## **2/ PRESENTATION D'UNE SITUATION EN CLIENTELE ET SON AUTO-ANALYSE**

### **Description de l'entretien de vente**

Introduction : (date, type de client, âge apparent et raison de sa visite)

Déroulement : (récit / l'entretien doit être écrit en texte narratif) :

### **Auto-analyse de l'entretien de vente**

#### **1. L'accueil**

Objectif : Créer un climat d'échange et de confiance

Points forts :

Points à améliorer :

Préconisations :

#### **2. La recherche des besoins**

Objectif : Découvrir les besoins techniques et psychologiques du client

Points forts :

Points à améliorer :

Préconisations :

#### **3. La proposition et l'argumentation de la solution principale**

Objectif : Proposer une solution convenant aux besoins du client

Points forts :

Points à améliorer :

Préconisations :

#### **4. Le traitement des objections**

Objectif : Supprimer les freins d'achat

Points forts :

Points à améliorer :

Préconisations :

#### **5. La proposition additionnelle (complémentaire ou supplémentaire)**

Objectif : Vendre plus tout en répondant aux besoins du client

Points forts :

Points à améliorer :

Préconisations :

**6. L'encaissement et la prise de congé** (doses d'essai, fidélisation, encaissement et prise de congé)

Objectif : Encaisser sans erreur, consolider la vente, fidéliser le client

Points forts :

Points à améliorer :

Préconisations :

**Conclusion**

### **3/ PRESENTATION DES TECHNIQUES UTILISEES, Aspects techniques, technologiques et scientifiques**

## **4/ PRISE EN COMPTE DE LA SANTE, SECURITE AU TRAVAIL ET DEVELOPPEMENT DURABLE**

# **REMERCIEMENTS**

(à votre maitre d'apprentissage, à vos collègues, à votre classe, à vos formateurs...)